

Kaisa Schlesier

TALO JA TYÖ TUTUKSI  
PALVELUESIMIEHEN JA TYÖNOPASTAJAN KANSSA

Liiketalouden koulutusohjelma  
2014

# TALO JA TYÖ TUTUKSI PALVELUESIMIEHEN JA TYÖNOPASTAJAN KANSSA

Schlesier, Kaisa  
Satakunnan ammattikorkeakoulu  
Liiketalouden koulutusohjelma  
Toukokuu 2014  
Ohjaaja: Kuohukoski, Minna  
Sivumäärä: 49  
Liitteitä: 4

Asiasanat: perehdytys, työnopastus, uusi työntekijä

Perehdytys on tärkeässä roolissa uuden työntekijän aloittaessa työt. Tässä tutkimuksessa on Turun Tekstiilihuolto Oy. Se on pesula, jossa työskentelee 135 työntekijää ja heistä 50 % on maahanmuuttajia. Tutkimuksen tavoitteena on selvittää, kuinka hyvin työntekijöiden perehdytys on tähän mennessä onnistunut ja millä tavoin perehdytystä voisi vielä kehittää. Tavoitteena on myös selvittää, mikä on palveluesimiehen ja työnopastajan rooli perehdytyksessä. Työn tavoitteena on tehdä toimiva perehdytyksen käsikirja pesulaan. Käsikirja on suunnattu perehdyttäjille.

Työssä on käytetty perehdyttämiseen liittyvää kirjallisuutta. Perehdyttämiseen liittyy paljon erilaisia tekijöitä ja seikkoja. Teoriaosuudessa käsitellään perehdytystä sekä sen merkitystä uuden työntekijän aloittaessa työt.

Tutkimus toteutettiin kvalitatiivisena eli laadullisena tutkimuksena. Laadullinen menetelmä valittiin, koska tutkijan on tällöin helpoin ymmärtää haastateltavan henkilön näkökulmia ja ilmaisuja. Tiedonkeruumenetelmänä käytettiin lomakehaastatteluja ja teemahaastatteluja. Lomakehaastattelu tehtiin 8 työntekijälle ja teemahaastattelu toimihenkilöille. Sekä lomake- että teemahaastattelut sisälsivät avoimia kysymyksiä. Lomakehaastattelu oli muodoltaan informoitu kysely. Lomakkeet jaettiin vastaajille etukäteen ja heille kerrottiin, mikä tutkimuksen tarkoitus on. Benchmarking-menetelmällä tehtiin kysely kilpaileville pesulayrityksille. Benchmarking-menetelmän tavoitteena on oman toiminnan kehittäminen ja uusien ideoiden saaminen perehdytykseen.

Suurimpia ongelmia perehdyttämisessä oli se, että työntekijöillä ei esimerkiksi ole yhtenäistä ohjeistusta eri työpisteissä. Työntekijöillä saattaa olla omia hyväksi havaittuja työtapoja. Palveluesimiesten mukaan perehdytyksen suurimpia haasteita ovat hektinen työ ja ajan puute. Tutkimuksesta saatujen tulosten kautta kehitettiin ratkaisuehdotuksia löytyneihin ongelmakohtiin ja pohdittiin, millaisia jatkotoimenpiteitä ne vaativat. Perehdytystä varten olisi hyvä laatia erillinen perehdytyksen käsikirja, joka olisi perehdyttäjien tukena ja toimisi muistilistana. Työhön liittyvien tietojen tulisi olla ajan tasalla ja helposti asianosaisten saatavilla.

Tutkimuksesta saatujen tulosten perusteella perehdytys on tähän asti jotenkin suoritettu ja perehdytyksen kesto, laatu ja luonne olivat työntekijöiden mielestä kohtalaiset.

# THE HOUSE AND WORK WITH THE FOREMAN AND THE FAMILIAR SERVICE

Schlesier, Kaisa  
Satakunta University of Applied Sciences  
Data processing training program  
May 2014  
Supervisor: Kuohukoski Minna  
Number of pages: 49  
Appendices: 4

Matter word: orientation, job orientation, new employee

This thesis aimed to make orientation manual for Turku Oy. The topic is selected, because the company did not have a good training plan. It has a laundry, with a staff of 135 employees and 50% of them are immigrants.

The aim is to create a comprehensive package for the new employee to the necessary materials. The manual is based on the contribution of the thesis the theory. The manual is a compilation of aspects should be taken into account in the orientation of new employees.

The work has been used in induction literature. Induction involves a lot of different factors and circumstances. The theoretical part deals with the orientation as well as the importance of a new employee starts work. The study was conducted as a qualitative research. A qualitative method was chosen because the researcher is the easiest case to understand the interviewee's perspectives and expressions. The data collection method used in the form of interviews and focused interviews. The interview was conducted Form 8 employees, and the theme of the interview staff. Both the form and the theme of the interviews contained open-ended questions. The interview form was informed of the request form. The questionnaires were distributed to respondents in advance and they were told, what is the purpose of the research. The benchmarking process a survey was conducted to rival a laundry business. The benchmarking process aims to develop the operations and new ideas orientation.

The main problems in the orientation of the fact that workers do not have a single example, guidance on the various work stations. Employees may have their own tried and tested ways of working. Service managers according to the orientation of the biggest challenges of a hectic work and lack of time. The study results were used to develop the suggested solutions related problems and discussed what further measures are required. Orientation would be useful to draw up a separate orientation manual, which should be supported by mentors and serve as a checklist. Work-related information should be kept up to date and easily accessible forms.

The results of this orientation has so far been carried out in some way, and the induction time, the quality and nature of the workers thought that was fair.

## SISÄLLYS

1	JOHDANTO .....	5
1.1	Tutkimusongelma ja tavoitteet .....	6
1.2	Tutkimusaineisto ja menetelmät .....	8
2	TOIMEKSIANTAJAN ESITTELY .....	8
3	PEREHDYTTÄMISEEN LIITTYVÄ LAINSÄÄDÄNTÖ .....	9
4	PEREHDYTTÄMINEN .....	11
4.1	Perehdyttäminen käsitteenä .....	11
4.2	Perehdyttämisen hyödyt .....	15
4.3	Perehdyttäminen ulkomaalaistaustaisille .....	16
4.4	Tärkeitä perehdytettäviä asioita .....	18
4.5	Perehdyttämisen tavoitteet ja kesto .....	18
4.6	Perehdyttäjän tehtävät .....	20
4.7	Vuorovaikutus ja palaute .....	23
4.8	Perehdytyksen organisointi .....	24
4.9	Perehdyttämistavat ja -prosessi vaiheittain .....	24
4.10	Perehdyttämissuunnitelman laatiminen .....	28
4.11	Perehdyttämisen mahdollisia ongelmia .....	30
5	TYÖNOPASTAMINEN .....	30
5.1	Työnopastuksen suunnittelua .....	31
5.2	Työsuojelu työnopastuksessa .....	32
5.3	Työnopastuksen arviointi .....	33
6	PEREHDYTYKSEN NYKYTILAN KARTOITUS JA KILPAILEVIEN YRITYSTEN PEREHDYTYS .....	33
6.1	Laadullinen tutkimusmenetelmä ja benchmarking .....	33
6.2	Varsinainen tutkimus ja toteutus .....	34
6.3	Tutkimuksen luotettavuus .....	35
6.4	Lomakehaastattelu työntekijöille .....	36
6.5	Toimihenkilöiden haastattelu .....	38
6.6	Kilpailevien pesuloiden perehdytys .....	40
7	PEREHDYTTÄMISEN SUUNNITTELU .....	43
7.1	Perehdytyksen käsikirjan laadinta .....	43
7.2	Tervetuloa pesulaan töihin .....	44
7.3	Työnopastajan tehtävä .....	45
7.4	Jatkosuunnitelma .....	46
8	YHTEENVETO .....	46
	LÄHTEET .....	48
	LIITTEET	

## 1 JOHDANTO

Perehdyttäminen on prosessi. Myös perehdyttämistä voisi sanoa monivaiheiseksi oppimistapahtumaksi. Perehdytystä pidetään todella tärkeänä asiana työpaikalla, mutta helposti perehdytys jää puoli tiehen. Perehdyttämisellä tarkoitetaan toimenpiteitä, joilla organisaatio pyrkii saamaan henkilön sopeutumaan mahdollisimman nopeasti uuteen työhön ja työympäristöön. Perehdyttämisen tavoitteena on aikaansaada kattava sisäinen malli työstä. Perehdyttäminen alkaa jo rekrytointi vaiheesta. Milloin perehdyttäminen päättyy, yrityksen luodut tavoitteet täyttyvät. (Helsilä 2009, 48 - 49.)

Hyvin suunnitellulla ja huolellisella perehdyttämisellä voidaan parantaa pesuprosessin laatua, työntekijöitten viihtyvyyttä ja lisätään osaamista organisaatiossa. Organisaation kannattaa investoida hyvään perehdytykseen. Monissa eri kirjallisissa lähteissä on perehdyttämisestä huolehtiminen ja henkilöstön hyvinvoinnista perusteltu perinpohjaisesti. Hyvällä perehdytyksellä pystytään tuomaan organisaatiolle monipuolista lisäarvoa. Perehdytykseen investoimalla saattaa organisaatio saada itselleen monipuolisen uuden työntekijän. Uusi työntekijä voi saada myös tuoda organisaatioon uusia näkökulmia ja mahdollisesti kyseenalaistaa olemassa olevia malleja ja toimintatapoja. Työntekijä tuo myös uusia ideoita jo olemassa oleviin työtapoihin.

Opinnäytetyön tausta pohjautuu siihen, että olen itse opastanut uusia työntekijöitä. Olen ollut Turun Tekstiilihuollossa yli kolme vuotta töissä palveluesimiehenä. Työantajan pyynnöstä laadin sille perehdytyksen käsikirjan. Työn tavoitteena on selkeyttää ja mahdollisesti selvittää kaikille prosessiin osallistuville, miten perehdytysprosessi etenee. Tavoitteena tehdä helppokäyttöinen ja -lukenainen käsikirja, joka olisi mahdollisimman vaivattomasti päivitettävissä. Käsikirjan tulisi olla sellainen, että siitä olisi hyötyä perehdyttäjälle myös tulevaisuudessa. Käsikirjan tarkoitus on toimia oppaana palveluesimiehille ja olla muistin tukena työnopastajille. Käsikirjaan tullaan kokoamaan suurin osa siitä tiedosta, miten tulevaisuudessa perehdytettäisiin uusi työntekijä Turun Tekstiilihuollossa. Käsikirjan ajatuksena on parantaa pesulan uusien työntekijöiden perehdyttämistä. Perehdytyksen tarkoituksena

on sitouttaa uudet työntekijät yritykseen ja näin minimoida työvoiman vaihtuvuutta sekä edistää jo ensimmäisestä päivästä lähtien uusien työntekijöiden työhyvinvointia ja -viihtyvyyttä. Tämä vähentäisi myös uusien työntekijöiden epävarmuutta ja pelkoa työtä kohtaan sekä parantaisi koko työyhteisön hyvinvointia ja jaksamista. Haasteellisuutta perehdytykseen tuovat maahanmuuttajataustaiset, koska he eivät ymmärrä suomen kieltä riittävästi.

Käsikirjan avulla saamme parannettua perehdytyksen tilannetta. Työhön olen myös tuonut ekstras haastattelemalla niitä henkilöitä, jotka osallistuvat olennaiseen perehdytykseen perehdytettävänä ja esimiehinä. Haastatteluiden avulla halusin osittain saada selville, mitä he itse ajattelevat perehdytyksestä ja siitä, mitä perehdytys heidän mielestään on; mitä se tarkoittaa, mitä se tuo itse yritykselle ja miten perehdytystä tulevaisuudessa kehitettäisiin.

Asiaa selvitettiin tekemällä yksilöhaastattelu kahdeksalle tekstiilihuoltajalle ja ryhmähaastattelu palveluesimiehille ja heidän esimiehensä sijaiselle. Haastateltavat ovat työskennelleet kolmesta kuukaudesta neljään vuoteen. Haastattelu antoi tuen sille, että perehdyttämisessä on parantamisen varaa. Kilpailevilla pesuloilla oli käytössä muistilomake, joka on todella hyvä idea. Kokonaisuudessaan käsikirjan on tarkoitus olla tukena perehdytyksessä.

## 1.1 Tutkimusongelma ja tavoitteet

Tutkimuksen tavoitteena on kuvata pesulan nykyinen työntekijöiden perehdytysprosessi ja kehittää uuden työntekijän perehdyttämistä työnjohdon näkökulmasta. Siinä selvitetään pesulan tekemä perehdyttäminen: miten perehdyttäminen toteutetaan käytännössä ja miten työntekijät ovat kokeneet perehdyttämisen tullessaan töihin pesulaan. Työntekijät ovat kokeneet iloisen vastaanoton, työkaverit auttavat mielellään ja varsinainen perehdytys on suppea.

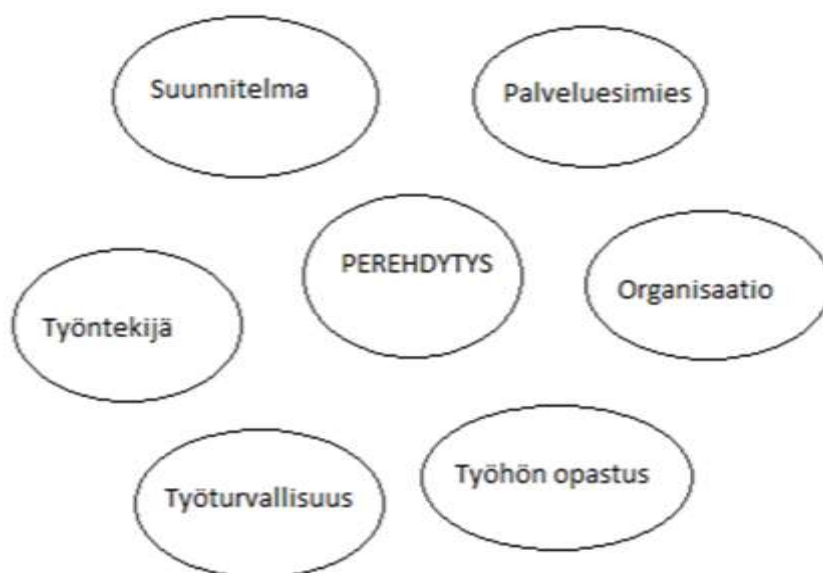
Tavoitteena oli tehdä perehdytyskäsikirjasta mahdollisimman helppokäyttöinen sekä helposti päivitettävä, varmistaa työntekijöiden osaaminen ja selkeyttää työnopastajien merkitystä pesulaprosessissa. Perehdytyksen käsikirja olisi osa

laatukäsikirjaa. Työn lopputuloksena syntyy perehdytyksen käsikirja, joka otettaisiin käyttöön Turun Tekstiilihuollossa uusien työntekijöiden perehdyttämisessä.

Tutkimuksella pyrin vastaamaan seuraaviin kysymyksiin:

- Mitä perehdyttäminen on?
- Minkälainen olisi hyvä perehdytys pesulassa ja miten uusi työntekijä perehdytettäisiin?
- Mitä perehdytyksen käsikirja sisältäisi pesulassa?
- Kenelle perehdytyksen käsikirja on suunnattu?

Tutkimuksen aihetta tarkastelin esimiehen näkökulmasta. Perehdytyksessä keskeisiä asioita ovat uuden työntekijän työhön opastaminen, organisaation tavoitteet, pelisäännöt, turvallisuus, palveluesimiesten ja työnopastajien toimenkuva perehdyttämisessä. Lopuksi laadin perehdytyksen käsikirjan ja muistilomakkeen palveluesimiehille ja työnopastajille. Teoreettisessa viitekehyksessä on siis ikään kuin punainen lanka, joka ohjaa tutkimusta ja suhteuttaa sen muuhun oman tieteenalansa tutkimukseen. Tutkimuksen viitekehys vastaa siihen kysymykseen, mitä näkökulmaa nimenomaan tässä tutkimuksessa käytetään (kuvio 1).



Kuvio 1. Teoreettinen viitekehys.

## 1.2 Tutkimusaineisto ja menetelmät

Tutkimuksen empiirinen tutkimusaineisto on kerätty haastatteluina ja kyselytutkimuksena. Aineiston keräämiseen on käytetty kvalitatiivista tutkimusmenetelmää. Kvalitatiivinen tutkimusaineisto koostuu todellisista tilanteista. Kohdejoukko valitaan tarkoituksenmukaisesti eikä satunnaisotoksen menetelmää käyttäen. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa tapauksia käsitellään ainutlaatuisina ja aineistoa tulkitaan sen mukaisesti. Tutkimus pyrkii paljastamaan odottamattomia seikkoja tutkijalle. (Hirsijärvi, Remes & Saravaara 2007, 155 - 156, 160.)

Kvalitatiivisen tutkimuksen tyypillinen piirre on, että ihmisiä suositaan tiedon keruun välineenä sekä kohdejoukko valitaan tarkoituksenmukaisesti. Tässä tutkimuksessa kohdejoukko on valittu Turun Tekstiilihuollon tekstiilihuoltajista ja toimihenkilöistä.

Benchmarking-tutkimuksen tavoitteena on oman toiminnan kehittäminen selvittämällä parhaita olemassa olevia menetelmiä ja toimintatapoja, niiden vertaaminen keskenään sekä vertaaminen omiin toimintoihin ja löydettyjen asioiden soveltaminen omaan toimintaan. Benchmarking-menetelmän avulla pyrin oppimaan olemassa olevista parhaista käytännöistä. Kilpaileville yrityksille lähetin e-lomakekyselyn.

## 2 TOIMEKSIANTAJAN ESITTELY

Turun Tekstiilihuolto Oy on täydellistä tekstiilihuoltopalvelua tarjoava Turun kaupungin ja Varsinais-Suomen sairaanhoitopiirin kuntayhtymän omistama osakeyhtiö. Se tunnetaan nykyaikaisena ja kilpailukykyisenä tekstiilihuoltopalveluiden tuottajana. Toimialueemme on Varsinais-Suomi, eteläinen Satakunta, Häme ja Pirkanmaa. (”Yksikön säännöt” -vihkonen, 2013.)



Turun Tekstiilihuolto toimi vuodesta 2001 lähtien Turun kaupungin omistamana liike-laitoksena. Vuoden 2007 alussa Varsinais-Suomen sairaanhoitopiirin kuntayhtymän omistama Salon Seudun Laitospesula Oy osti Turun Tekstiilihuollon liiketoiminnan. Yhtiö otti nimekseen Turun Tekstiilihuolto Oy. Turun Tekstiilihuolto Oy muutti Artukaisiin syksyllä 2012. Pesulassa on työntekijöitä seuraavista maista mm. Venäjä, Vietnam, Kosovo, Unkari, Viro ja Puola. Tuotannossa on kirjoilla 135 työntekijää, joista 68 työntekijällä (50 %) on maahanmuuttotausta. Maahanmuuttotauksaiset työntekijät voivat olla Suomen kansalaisia. Tämän lisäksi toimihenkilöitä ja huoltomiehiä on yhteensä 18, joista yhdellä on maahanmuuttotausta. (”Yksikön säännöt” -vihkonen, 2013.)

Puhdaspalvelu Fi Oy on valtakunnallinen markkinointiyhtiö, jonka omistavat 10 johtavaa tekstiilihuoltoalan yritystä eri puolilta Suomea. Turun Tekstiilihuolto Oy kuuluu Puhdaspalvelu Fi Oy:n. (”Yksikön säännöt” -vihkonen, 2013.)

### 3 PEREHDYTTÄMISEEN LIITTYVÄ LAINSÄÄDÄNTÖ

Kupiaisen ja Peltolan (2009, 27) mukaan laki valvoo työn tekemistä ja suojelee. Työnlainsäädäntö velvoittaa työntekijää perehdyttämiseen. Perehdyttämisen ansiosta työntekijällä on mahdollisuus onnistua työssään.

#### Yleisvelvoite

”Työantajan on huolehdittava siitä, että työntekijä voi suoriutua työstään myös organisaation toimintaa, tehtävää työtä tai työmenetelmiä kehitettäessä tai muutettaessa. Työantajan on pyrittävä edistämään työntekijän mahdollisuuksia kehittyä kykyjensä mukaan työurallaan etenemiseksi” (Työsopimuslaki 26.01.2001/55, 1 §).

Osaamisen yhteiskunnassa voimavara on ihmisten ja heidän osaaminen. Jotta Yritys menestyy vain saatava työntekijöitten energia käyttöönsä ja kohdentamalla sen oman ydinosaamiseen. Työntekijöitten kehittäminen lähtee yrityksen organisaation

strategiasta. Organisaatio on laatinut strategiansa ja luonut vision, johon sen on menestyäkseen päästävä. Työntekijöiltä edellytetään tiettyjen ja osaamisen kehittymistä. Esimiehen on tiedettävä vastuualueensa visio, strategia ja ydinosaamisalueet. Esimiehen osaamistarpeiden perusteella voidaan aloittaa nykyinen kartoitus. Kehitystarpeet saatiin kartoituksen avulla. Kehittämistarpeet yrityksellä on kartoitettu, jonka jälkeen aloitetaan koulutustarpeiden kartoitus. Koulutustarpeita voidaan suorittaa eri tavoin, esimerkiksi kurssien, tutkintojen, seminaarien, työnkierron, projektien, sijaisuuden ja kouluttajana toimimisen avulla. (Juuti & Vuorela 2002, 57 - 59.)

Yrityksen vastuu työntekijöiden ja toimihenkilöiden kouluttamisesta on kasvanut huomattavasti viime vuosina. Koulutustarpeeseen vaikuttaa seuraavat syyt kuten eri työyhteisöjen kansainvälistyminen, yhteiskunnan muuttuminen, tietotekniikan kehittymisen, markkinoilla tapahtuva globalisoituminen ja asenteiden muuttuminen. Työntekijöiden monipuolisetkaan tiedot ja taidot eivät aina riitä varmistamaan yrityksen menestystä pitkällä aikajänteellä, vaan on myös muistettava pitää osaaminen ajan tasalla ja kehittää sitä tilanteiden mukaisesti. (Heinonen & Järvinen 1997, 150 - 151.)

Kaikille naisilla ja miehille on lain mukaan annettava yhdenmukaiset mahdollisuudet opetukseen ja ammatilliseen kehitykseen. Tämä asia ilmenee tasa-arvolain pykälässä 5. Myös saman lain seuraavassa pykälässä on ilmaistu työnantajan vastuu edistää tasa-arvoa työpaikoilla. Edistäminen tulee tapahtua kuitenkin niin, että otetaan huomioon käytettävissä olevat voimavarat ja muut seikat kuten se, että saataisiin avoimiin hommiin hakemaan niin miehiä kuin naisia. Päämääränä on antaa yhtäläiset mahdollisuudet uralle ja muun muassa pyritään laatia työolot niin, että ne soveltuvat molemmille. (Laki naisten ja miesten välisestä tasa-arvosta 1986/609, 5§ ja 6§, 1, 2, 3 momentti.)

Jokaisella työntekijällä on oikeus tehdä turvallisesti työnsä. Työnantajan tehtävä on huolehtia työturvallisuuslain mukaisesti, että työnteko on turvallista eikä työntekijän terveys vaarannu. Työntekijälle perehdytettäessä on kerrottava työpaikan haitta- ja vaaratekijöistä. Haitta- ja vaaratekijöitä voivat olla koneet, melu ja laitteet ja myös

asiakkaat. Työturvallisuuteen kuuluu ergonomia, oikeat työvälineet ja työympäristön tulee olla sellainen, ettei työntekijä tarpeettomasti kuormiteta. (Kupias & Peltola 2009, 23.)

### Työturvallisuus

”Työnantajan on huolehdittava työnteko on turvallista ja työntekijän terveys vaarannu. Työnantajan tehtävä parantaa työympäristöä ja työolosuhteita työntekijöiden työkyvyn turvaamiseksi ja ylläpitämiseksi sekä ennaltaehkäistä ja torjua työtapaturmia, ammattitauteja ja muita työstä ja työympäristöstä johtuvia työntekijöiden fyysisen ja henkisen terveyden, jäljempänä terveys, haittoja” (Työturvallisuuslaki 23.8.2002/738, 1 §).

Työntekijälle on annettava opetusta ja ohjausta, josta työnantaja on velvollinen huolehtimaan. Työnantajan tulee myös murehtia siitä, että työntekijä tuntee tarpeeksi työpaikan haitta- ja vaaratekijöistä. Ammatillinen taito ja aikaisempi työkokemus tulee ottaa huomioon perehdytystä tehtäessä. (Työturvallisuuslaki. 2002/738. 14§.)

Työturvallisuuslaki (2002/738) asettaa pykälässä 18 myös uudelle työntekijälle velvoitteen noudattaa työnantajan antamia määräyksiä sekä ohjeita. Työntekijän tulee noudattaa myös työpaikalla työn edellyttämiä järjestelmiä, huolellisuutta ja varovaisuutta. Työntekijä ei myöskään saa kohdentaa muihin työntekijöihin häirintää tai epäasiallista kohtelua. (Työturvallisuuslaki 2002/738, 18§.)

## 4 PEREHDYTTÄMINEN

### 4.1 Perehdyttäminen käsitteenä

Kupias ja Peltola kuvaa kirjassaan (2009, 18 - 20) perehdyttämisellä tarkoitetaan toimenpiteitä, joiden avulla uutta tai vanhaa työtä tekevä työntekijä pääsee mahdollisimman nopeasti ja osaavasti alkuun uudessa työssään, työympäristössään ja

yrittäksessään sekä toimimaan niissä itsenäisesti. Työntekijän on osattava tuntemaan työpaikkansa, sen vision sekä toiminta-ajatuksen. Lisäksi on tutustuttava työkavereihin ja sekä tiedostettava työhön liittyvät työtehtävät ja tavoitteet. Perehdyttämisellä tuetaan työntekijää, jotta hänellä olisi mahdollisuus menestyä ja onnistua työssään.

Perehdyttäminen on hyvä aloittaa sillä, kuinka saadaan uudelle työntekijälle tunne siitä, että kuuluu tärkeänä osana organisaatioon. Perehdyttämisen ensimmäinen asia on laatia hyvä ja kattava perehdytysuunnitelma. Perehdyttämissuunnitelmasta olisi hyvä olla keskeiset asiat tiedossa, kuka ottaa vastaan uuden työntekijän ja esittelee muille. Perehdyttämissuunnitelmaan tulisi kirjata myös siitä, kuinka uusi työntekijä saa tarvitsemansa tiedon eri työpisteiden vaiheista, turvallisuudesta ja organisaatiosta. Ensimmäinen kontakti tapahtuu työhönottovaiheessa, josta alkaa perehdytys. (Juuti & Vuorela 2002, 48 - 49.)

Ensimmäinen työpäivä on hyvä järjestellä huolella, että työntekijä tuntee olevansa tervetullut taloon, jos hänet huomataan. Jotkut henkilöt saattavat jännittää uutta paikkaa ja uusia työtovereita. Hyvin suoritettu perehdytyksellä saadaan poistettua jännitystä ja tutustuttua ympäristöön, jonka vaikutuksesta saadaan vähennettyä työtapaturmia ja virheitä. Uudelle työntekijälle on hyvä antaa rauhallinen lasku, ystävällisyyttä ei voita koskaan mikään. Uusi työntekijä käyttää aktiivisesti omia aistejaan ja on herkkä havaitsemaan negatiivisia asioita työyhteisöstä. Työpisteeseen johon uusi työntekijä siirtyy hänelle velvollisuus kertoa, mitkä ovat organisaation strategia, tavoitteet ja työpisteiden toimintatavat. (Juuti & Vuorela 2002, 49.)

Työtapaturmanlain (2002/738) 10§:n mukaan on kaikki työpaikan uhkat selvitettävä ja arvioitava. Työantajan tulee järjestelmällisesti löytää ja toisaalta myös erottaa työstä ja työympäristöstä aiheutuvat haitat ja vaarat. Olisi myös syytä kartoittaa, milloin niitä ei voida poistaa ja sitä kautta arvioitava, mikä merkitys niillä on turvallisuuden ja terveyden kannalta. (Työturvallisuuslaki 2002/738, 10§.)

Eräsalo (2008, 62 - 63) on maininnut kirjassaan myös työturvallisuuslain. Hänen mukaan laki määrittelee perehdyttämisen vähimmäisvelvoitteet. Myös edellyttää

työntekijät saavat riittävän perehdyttämisen ja työnopastuksen. Opastuksessa pitää ottaa huomioon seuraavat asiat, työ tehdään turvallisesti, työntekijän ominaisuudet ja työpaikan olosuhteet. Perehdyttäviin asioihin kuuluvat työturvallisuuslain piiriin muun muassa yleiset turvaohjeet, paloturvallisuus, työturvallisuus, ergonomia, uhkatilanteissa toimitaan, tapaturmat, työsuojeluorganisaatio ja sen toiminta.

Juuti ja Vuorela kuvaa kirjassaan (2002, 52 - 54) perehdyttämisen eri osa-alueet joita on viisi ja kuinka tärkeä, että perehdytys etenee loogisesti. Ensimmäinen vaihe on valmistautuminen, jossa keskustellaan ja tutustutaan toisiinsa. Keskustelun aiheena on puhua tulevista tehtävistä ja syistä. Tässä vaiheessa voi varovaisesti kysellä työntekijän mielipiteitä työstä ja asioista, joita hän kokee hallitsevansa ja epävarmaksi. Toisessa vaiheessa siirrytään itse työn opetteluun. Opastus on syytä suorittaa osissa, että joka asia on hallittavissa. Opastajan on hyvä käydä kaikki työn eri vaiheet läpi rauhallisesti, jotta työntekijälle ei tule liian kiire oppia. Turhia asioita ei tarvitse opettaa. Opetusjaksot eivät saa olla liian pitkiä tai puuduttavia ja tauot parantavat oppimistulosta. Kolmantena opetusvaiheena on mielikuvaharjoittelu. Mielikuvaharjoittelu on nimensä mukaisesti mielessä tapahtuvaa harjoittelua. Uusi työntekijä luo mielikuvia työvaiheista ja hänen kanssaan käydään ne läpi. Tämän jälkeen siirrytään neljänteen vaiheeseen. Opastaja voi pyytää työntekijää näyttämään miten hän tekisi työn. Kokeilemalla työtä saadaan tehostettua oppimista, ja jos uusi tulokas vain pystyy, voi hän selostaa samalla, kun tekee työtä. Itse selostaminen toimii työn äänenä. Kun uusi henkilö on suorittanut nämä vaiheet, siirtyy hän varsinaiseen työhön, jossa varsinainen oppiminen tapahtuu, kun henkilö saa itsenäisesti toimia ja tehdä työtä. Perehdyttäminen on hyvin moninainen vaihe ja suuri kokonaisuus.

Alhanen, Kansanaho, Ahtiainen, Kangas, Soini ja Soininen (2011, 87 - 90) kirjan mukaan perehdytysprosessin tarkoitus on muodostaa mielekäs kokonaisuus. Prosessin alussa on sovittava pelisäännöistä, kertoa tavoitteista ja tärkeä saada luottamuksen syntyminen perehdytettävään. He suosittelevat perehdyttäjän tekemään prosessin ajan muistiinpanoja muun muassa seuraavista asioista mitkä aiheet toistuvat, mistä puhuttiin aluksi ja mistä vasta myöhemmin, mitkä aiheet tulivat työstetyiksi hyvin ja mitkä jäivät kesken ja eteneekö työskentely tavoitteiden

mukaisesti. Edellä mainittujen asioiden kanssa on hyvä pitää keskustelu tuokio. Tämän jälkeen siirrytään arvioimaan työnohjauksen toimivuutta ja siinä tapahtuvaa oppimista. Prosessin lopettamiseen kannattaa varata riittävästi aikaa. Perehdyttäjä käy lävitse muistiinpanonsa ja tekee muistiinpanoista koosteen perehdyttävälle. Koosteen tarkoituksena palautetaan mieleen koko prosessin eri vaiheet. Kooste käydään lävitse viimeisessä palautekeskustelussa.

Perehdyttäminen on vierihoitoa siihen asti, kunnes hän tarpeeksi varma ottamaan ohjat itselleen. Perehdyttämisen tarkoitus säilyttää organisaatiossa laatu, silloin kun uusia työntekijöitä tulee taloon. Perehdyttäminen koskee myös vanhoja työntekijöitä, harjoittelijoita, lomittajia, alihankkijoita, vuokratyöntekijöitä ja organisaation sisällä siirtyneitä henkilöitä. (Viitala 2004, 252.)

Jotkut yritykset hoitavat perehdytyksen perehdyttäjien avulla. Perehdytykseen sisältää perehdytysjakso ja siihen saattaa osallistua monia henkilöitä. Ennen kuin perehdyttäjää valitaan, on hyvä miettiä seuraavia asioita: millaisia ominaisuuksia perehdyttäjältä halutaan ja kuka olisi oikea ihminen luomaan hyvän ensivaikutelman. Ensivaikutelman kautta luodaan perehdyttävälle laadukas aloitus. Yritykset luovat oman näköisen konseptin perehdytystä varten. Konseptia ollaan luomassa, on hyvä miettiä kysymysten avulla mitä, kuka, miten, missä ja millä välineillä ne perehdyttävät uuden tulokkaan. (Viitala 2004, 253.)

Perehdytysprosessin aikana pitää ottaa huomioon tulokkaan osaaminen ja pyrkiä hyödyntämään sitä. Uuden työntekijän osaamista on hyödynnetty, tästä hyötyvät itse työntekijä, työyhteisö ja uusi työntekijä. Perehdyttämisen voisi kuvailla olevan suuri pelikenttä, jossa on monia pelaajia joita on valmennettava koko ajan. Perehdytyksen avulla varmistetaan liiketoiminnat tavoitteet ja osaava henkilökunta. Asiakkaita voidaan hyödyntää perehdytyksessä, onko perehdytys hoidettu hyvin. Jos työntekijä on kiinnostunut kehittyä uralla, on perehdytys ja asiakaspalaute erittäin tärkeää. Hyvästä palvelusta puhutaan vähemmän kuin huonosta palvelusta tehdään suuri asia. (Kupias & Peltonen 2009, 19.)

#### 4.2 Perehdyttämisen hyödyt

Lepistö (2004, 63 - 64) kertoo laajemmin, miten eri organisaation osa-alueet hyötyvät perehdyttämisestä. Uusi työntekijä hyötyy hyvästä perehdyttämisestä, koska hänen jännityksensä ja epävarmuutensa vähentyvät sekä sopeutuu nopeammin työyhteisöön. Uuden työntekijän osaaminen ja kyvyt tulevat esille paremmin. Myös vastuuntunto ja mielenkiinto työtä kohtaan kasvavat. Työ on alusta helpompaa, kun opetus on mennyt perille ja tehdään heti oikein.

Suurin hyöty, joka saadaan perehdyttäjälle ja uudelle tulokkaalle, on uuden kehittyminen ja oppiminen. Työntekijän myös kyseenalaistaa toiminta tavan ja laittaa samalla jo kokeneemman työntekijän pohtimaan asioita. Yrityksen kyvyistä ja halusta riippuu, minkälaista palautetta saadaan aikaan ja kuinka paljon oppimahdollisuuksia käytetään hyväksi. Työntekijän saapuessa työpaikalle heti on oltava avoin. Uuden työntekijän tekemät kysymykset ja asioiden kyseenalaistaminen on hyvä paikka opetella avoimuutta. Avoimuuden kautta voi työyhteisö oppia kuuntelemisen taidon. Uuden työntekijän niin kutsuttua ulkopuolisuutta voidaan hyödyntää, kun perehdytyskonsepti on vuorovaikutusta ja dialogisuutta korostava. Työyhteisö valmistelee tilanteensa, kun uusi työntekijä saapuu. Uusi työntekijä saattaa antaa palautetta. Palaute saattaa olla ihmetteleviä ja ihmettelyllä voi olla myös hyvä syy. Uusi työntekijä voi tuoda uusia invaasioita työyhteisöön. Muista aina uudet invaasiot eivät sovellu työpaikkaan, mutta niitten avulla voidaan saada uusia hyviä ideoita ja toimintatapoja. Työyhteisön toimintatapoihin pystytään vaikuttamaan perehdytyksellä, sen avulla pystytään tuottamaan laadukasta, tehokkaasti työtä ja kehittämään perehdytystä. (Kupias & Peltonen 2009, 78 - 80.)

Kauhasen (2009, 152) mukaan perehdyttämisen hyödyt ovat uuden työntekijän mahdollisuus tottua nopeasti yrityksen tapoihin ja sopeutua työyhteisöön. Edellä mainittuihin tavoitteisiin päästään pitämällä perehdytys monivaiheisena oppimisena. Perehdyttämisestä hyötyvät kaikki: esimiehet, yritys, työyhteisö, uusi työntekijä ja asiakkaat.

Organisaation tavoite on saada työntekijä sitoutumaan työyhteisöön mahdollisimman nopeasti. Tavoite on myös, että työntekijä pystyy toiminaan ilman opastusta ja oppii nopeasti suorittamaan työtehtävät. Perehdyttäjä huolehtii uudesta työntekijästä joka suorittaa työtehtävänsä alusta loppuun heti oikein, jolloin virheiden mahdollisuus on minimoitu ja niiden korjaamiseen ei kulu aikaa. Hyvä ensivaikutelma on pohja pysyvyydelle ja vaihtuvuuden pienentämiselle. Työntekijöiden taidot, tiedot ja organisaation tulevaisuus voidaan turvata hyvällä opastuksella. (Euroopan työterveys- ja työturvallisuusvirasto 2011.)

Perehdytyksen kautta voidaan laatia mielikuva yrityksestä asiakkaalle. Perehdytyksessä noudatettu suunnitelmallisuus tekee lisätehoja oppimiseen ja lyhentää oppiaikaa. Oppiaikaa lyhentämällä saavutetaan uudesta tulokkaasta mahdollisimman jouhevasti tuottava tekijä yritykseen. (Mäntynen & Penttinen 2009.)

Perehdytys on toiminnan laadunhallinnan varmistaja. Toiminnan laatu on jokaisen työntekijän asia, vastuu ja velvollisuus. Yrityksen on hyvä miettiä, onko laatu kriittinen menestystekijä. Toiminnan korkea laatu takaa yleisesti työpaikan säilyttämisen. Yrityksen pitää ottaa huomioon asiakkaiden tarpeensa ja tehokkuus eivät tuo paineita toiminnan purkamiseen, vaan jatkumiseen. Toiminnan korkeasta laadusta ja kriittisten menestystekijöiden etsimisestä ja ylläpidosta emme tule selviämään ilman oman työn ja oman itsen arviointia sekä työyhteisön hyvää toimintaa. (Paunonen-Ilmonen 2001, 9 - 11.)

#### 4.3 Perehdyttäminen ulkomaalaistaustaisille

Perehdytyksessä on huomioida seuraavat asiat kulttuurierot, kielen vaikutus, turvallisuus, työsuojelu ja uskonto. Työohjeita on hyvä kerrata monta kertaa lävitse. Erilaisten koneiden toiminnan sekä huolto-ohjeiden ja tuotantoprosessin ymmärtäminen on varmistettava riittävästi, jotta vältetään vahingoilta. Onnistunut perehdytys säästää monelta virheeltä myöhemmin ja auttaa myös positiivisesti monikulttuuristumisesta. (Vartiainen-Ora 2007, 61.)



”Maahanmuuttajataustaisen perehdyttävän olisikin erinomaisesti tärkeää opiskella astumaan mielikuvissaan oman kulttuurinsa ulkopuolella ja katsoa tapahtumia ulkoa päin. Tällä lailla on helpompaa erottaa arkipäivän sääntöjä, jotka ovat kulttuurin sisällä olevalle itsestäänselvyksiä, toisaalta voivat olla muualta tuleville eksoottinen” (Vartiainen-Ora 2007, 61).

”Ulkopuolisuuden tuntemuksen ansiosta maahanmuuttajataustaisen perehdyttäjänä opastaa parhaiten menestyvä ihminen, joka on itse työskennellyt muuallakin kuin Suomessa. Yrityksessä jo olevien muualta muuttaneiden ammattitaidosta kannattaisi siis tässäkin käyttää hyödyksi!” (Vartiainen - Ora 2007, 61).

Perehdytys suunnitelmaa laatiessa on hyvä muistaa maahanmuuttajataustaiset ja heille laaditaan ihan oma perehdytys suunnitelma. Perehdytys suunnitelman laatiessa on hyvä muistaa kunkin tulijan kielitaito ja kulttuurierot. Kulttuurierot vaikuttavat työhön muun muassa aikakäsitys, poissaolon syyt, työturvallisuus ja -suojelu työpaikalla. Tarkkaile onko havaitsevissa kielivaikeuksia. (Vartiainen - Ora 2007, 62.)

Ulkomaalaisen henkilön perehdyttämiseksi tulee seurata seuraavia toimintaohjeita:

- Perehdytä tarkasti työhön, turvallisuuteen ja työmenetelmiin.
- Opetta ammattisanasto suomeksi tautologialla ja näyttämällä.
- Anna kritiikkiä selkeästi ja maltillisesti
- Varmista, että opastettava on oivaltanut asian.
- Valitse opastettavalle työyhteisöstä ”kummi”, jonka puoleen perehdytettävä voi kääntyä ongelmatilanteissa.
- Mikäli työyhteisössä on saman maan kansalaisia, hyödynnä heitä perehdyttäessä
- Ole hyväntahtoinen ja kehu sekä rakenna turvallinen oppimistilanne perehdytettävälle.

Perehdyttäjien ja esimiesten tulisi varmistaa säännöllisesti, että maahanmuuttajat tekevät töitä taitavasti ja turvallisesti. Mikäli ongelmia ilmaantuu, niihin on puututtava saman tien. (Työturvallisuuskeskus 2009.)

#### 4.4 Tärkeitä perehdytettäviä asioita

Viitalan mukaan (2004, 262) tärkeä osa perehdyttämistä on käydä läpi työsuhdetta määritteleviä asioita. Siihen kuuluvat mm. työ, työyksikkö, organisaatio, työajat ja aikataulut, palkkausperusteet, palkanmaksupäivä, työsopimuksen läpikäyminen ja allekirjoittaminen, muut palkanmaksuun liittyvät asiat, poissaolosäännökset, ruokailu- ja taukotilat, sosiaalityilat, työsuhde-edut ja virkistyspalvelut, työterveyshuolto. Perehdyttäjän kuuluu näyttää ja kertoa mm. koneet ja järjestelmät, työtavat, materiaali- ja informaatiovirrat, työturvallisuus myös häiriöiden korjaaminen.

#### 4.5 Perehdyttämisen tavoitteet ja kesto

Perehdyttämisen tavoitteet ovat hallita kokonaiskuva yrityksestä, työtehtävistä ja miten kaikki liittyvät toisiinsa sekä muihin osa alueisiin. Tavoitteena on luoda uudelle työntekijälle monipuoliset valmiudet itse työssä menestymiseen ja kasvattaa positiivista työmotivaatiota. Perehdytyksellä halutaan vahvistaa myönteistä asennetta yritystä kohtaan ja minimoida virhemahdollisuudet. Myös halutaan lisätä hyvää vuorovaikutusta esimiesten ja työntekijöiden välillä. Perehdyttämisen prosessin tarkoitus on antaa kaikki mahdollinen tieto yrityksestä, liikeideasta, toiminta-ajatuksista, henkilöpolitiikasta ja henkilöstöstrategiasta. (Heinonen & Järvinen 1997, 142.)

Perehdytyksen tavoitteet luodaan jokaiselle työntekijälle henkilökohtaisesti. Jokainen perehdytettävä on erilainen. Perehdytyksen tavoitteena perehdyttää työntekijä, että hän suoriutuisi työntekijän annettujen ohjeiden mukaisesti. (Mäntynen & Penttinen 2009.)

Perehdytysprosessi saatu käytyä lävitse, on uuden työntekijän hyvä tietää tavat, päämäärät, kenties jotain pesuprosessista, mitkä tuovat yritykselle vahvuutta ja mitkä puolestaan heikkoutta. Tulokkaat ovat organisaation yrityskuvan edistäjiä. Uusi työntekijä omilla toiminnoillaan viestii kuvaa omasta työntekijästänsä. (Heinonen & Järvinen 1997, 146.)

Syvällinen perehdyttäminen antaa työntekijöille mahdollisuuden nähdä oma työ osana yrityksen tehtäväkokonaisuutta ja samalla lisää työhön motivoitumista. Perehdyttämisen tärkeä osa on työyhteisön johtaminen. Työyhteisön johtamisen tarkoituksena kehittää työntekijöitten oma aloitteista ongelmaratkaisu kykyä ja työyhteisön onnistumista. Perehdyttämistä voidaan määritellä koko henkilökunnan oppimistapahtumaksi. (Heinonen & Järvinen 1997, 143.)

Kauhasen mukaan (2004, 146) perehdyttämisen tavoitteet ovat oppia tuntemaan työyhteisö, työpaikka ja työtavat. Perehdyttäminen kestää yrityksen koon mukaan muutamasta päivästä muutamaa kuukauteen. Hän yleistää vuoden kuluttua taloon tulemisesta voidaan sanoa, että työntekijä pystyy antamaan kaikkensa työpanoksensa eri työpisteissä. Pienimmissä yrityksissä nopeammin perehdytys käydään lävitse. Tavoitteiseen päästään parhaiten, kun työhön perehdyttäminen nähdään monivaiheisena opetus- ja oppimistapahtumana. Perehdyttäminen on keskeinen osa uuden työntekijän kehittämistä.

Työantaja toivoo yrityksessä tapahtuvan mahdollisimman vähän tapaturmia, hyvä perehdytys ennaltaehkäisee tapaturmia. Perehdytys on suoritettu, sen jälkeen alkaa varsinainen työnopastus, jossa opetellaan varsinaiset työtavat ja -tehtävät. Työnopastus on yhtä tärkeä kuin perehdytys, kumpaakin usein laiminlyödään. Tästä voi pahimmillaan tulokkaalle tulla asenne ongelma tai hän saattaa omaksua väärät työtavat. (Euroopan työterveys- ja työturvallisuusvirasto 2011.)

Perehdytyksen kesto riippuu pitkälti työtehtävien vaativuudesta ja luonteesta. Myös yrityksen sisällä voi olla hiljaista tietoa ja osaamista. Hiljaista tietoa ja osaamista oppii ainoastaan työskentelemällä pitkään talossa olleiden kanssa, havainnoimalla sekä keskustelemalla työkavereiden kanssa. Monipuolisessa ja viisaasti ajoitetussa perehdytysuunnitelmassa tietoa annetaan pieninä osina, jotka tulokkaan on helpompi assimiloida saatu oppi. Jos tietoa annetaan viime kerralla liikaa tai liian suurina kokonaisuuksina, se hiljentää työntekijän kykyä omaksua tarvittava käsitys, jolloin työntekijän oppiminen hidastuu. (Hyppänen 2007, 197 - 198.)

Perehdytyksen painotus ja kesto riippuvat ensisijaisesti aina tavoitteista, koska laajemman tehtävänkuvauksen perehdytys työntekijälle jatkaa luonnollisesti kauemmin kuin kapeammalla sektorilla toimivan perehdytettävän työntekijän. On myös muistettava, että maailmassa ei ole kahta samanlaista perehdytettävää, joten jokaisen omaperäisin lähestymistapa saattaa muuttaa tavoitteita. (Mäntynen & Penttinen 2009.)

Perehdytysprosessi alkaa jo rekrytoinnista. Perehdyttämisjakson kesto yleensä koeajan pituus. Perehdyttäminen jatkuu niin kauan, kun uusi työntekijä saa esittämiinsä kysymyksiin selkeitä vastauksia. Perehdyttäminen loppuu silloin kun tavoitteet ovat saavutettu tai työntekijä esittää kysymyksiä, joihin yritys ei osaa enää vastata. (Kjelin & Kuusisto 2003, 205.)

#### 4.6 Perehdyttäjän tehtävät

Esimiesten tärkeä tehtävä on tehokkaasta perehdyttämisestä ja huolehtia henkilöiden osaamisesta. Huolellinen perehdyttäminen on aina tietoinen valinta. Ripeästi suoritettu perehdyttäminen on myös valinta, mutta se sisältää paljon riskejä. Esimiesten on opittava itse johtamaan ihmisiä ja asioita. Esimiesten vahvuuksia työnjohtamisessa ovat huolehtiminen työntekijöistä, kohdata avoimesti työntekijät ja kiinnostunut työntekijöitten vuorovaikutuksista. Perehdyttäminen on luonnollista kun esimies osaa johtaa ihmisiä ja osaa eri työpisteet. Esimiehen on tärkeä työntekijä kohdata yksilönä ja häntä ohjataan oikealla tavalla. (Kupias & Peltola 2009, 53 - 55.)

Kupias ja Peltola (2009, 62) määrittävät esimiehen ydintehtävät perehdyttämisestä seuraavasti (ks. taulukko 1.).

- varmistettava tarkoituksenmukainen perehdyttäminen työyhteisössä
- tulokkaan ensimmäisenä päivänä on esimiehen oltava läsnä tai mahdollisimman pian sovittuna ajankohtana
- varmistettava, että työntekijä ymmärtää perustehtävänsä
- sopia suoriutumisen, oppimisen ja kehittymisen tavoitteista
- seurata työn sujumista ja antaa palautetta
- huolehtia koeaikakeskusteluista
- pitää huolta, että muu työyhteisö tulee mukaan perehdyttämiseen
- huolehtia työntekijän turvallisuudesta ja hyvinvoinnista
- tukea kaikki perehdyttämistyötä tekeviä

Taulukko 1. Esimiehen ydintehtävät (Kupias & Peltola 2009, 62).

Yrityksen fiksuun tapaan kuuluu tiedottaa henkilökunnalle seuraavat asiat uudesta työntekijästä nimi, mihin työpisteeseen menee ja miten perehdytys hoidetaan. Henkilökunta valmistautuu, ottamaan uuden työntekijän vastaan. Henkilökunnalle on hyvä antaa enemmän tietoa uudesta työntekijästä, sitä enemmän epätietoisuus vähenee. Epätietoisuus vähentää tiedon, riskien ja pelkojen määrää. (Kupias & Peltola 2009, 76.)

Perehdytyksen suunnittelusta, valvonnasta, toteuttamista vastaa käytännössä lähin työnjohtaja. Työnjohtaja voi delegoida erilaiset perehdyttämiseen ja opastukseen liittyviä tehtäviä koulutetuille perehdyttäjälle, mutta vastuu säilyy aina työnjohdolla. (Mäntynen & Penttinen 2009.)

Kupias ja Peltola (2009, 95) toteaa yrityksissä olevan useita erilaisia rooleja perehdyttäjille:

- työhönottaja
- tulokkaan vastaanottaja
- hallinnollinen perehdyttäjä
- työyhteisöön tutustuttaja
- työsuhteen perehdyttäjä
- organisaation perehdyttäjä
- jonkin alueen syvälinen osaaja
- tulokkaan kokonaisperehdyttämisen koordinoija

- kummi tai mentor.

Työhönottaja aloittaa perehdyttämisen. Työhönottaja luo ensivaikutelman organisaatiosta, työyhteisöstä sekä tulevasta työstä ja tavoitteista työntekijälle. Tulokkaan vastaanottaja on esimies ja tämä on tärkeä vaihe. Tulokas tekee ensimmäisistä yhteisistä hetkistä päätelmiä siitä, kuinka hänet toivotetaan tervetulleeksi työyhteisöön ja millainen vaikutelma hänelle yrityksestä muodostuu. Hallinnollinen perehdyttäjä hoitaa tärkeät hallinnolliset työt ennen kuin tulokas saapuu. Hän huolehtii mm. atk-luvista ja opastaa atk-ohjelmien käyttöä. Työyhteisöön tutustuttaja on henkilö, joka esittelee uuden työntekijän työtovereille. Esittelykierros on yhtä tärkeä tulokkaalle kuin vanhoille työntekijöille. He saavat esittelykierroksen aikana kontaktin uuteen työkaveriinsa. Työsuhteen perehdyttäjä kertoo uudelle tulokkaalle työajat, tauot, palkanmaksusta, terveyshuollosta, etuuksista ja niin edelleen. Jollakin henkilöllä tulee olla vastuu tulokkaan kokonaisperehdyttämisen koordinoinnista. Tämä on silloin tärkeä, kun yhden tulokkaan perehdyttämiseen osallistuu useampi perehdyttäjä. Koordinoija seuraa perehdyttämisen kulkua. Kummi tai mentori, joka huolehtii tulokkaasta hänen perehtymisvaiheensa aikana. Kummi tai mentorin tehtävä opastaa ja vastata uuden tulokkaan kysymyksiin. (Kupias & Peltola 2009, 95 - 98.)

Perehdyttäjältä vaaditaan taitoa, viitseliäisyyttä ja jaksamista paneutua jokaiseen perehdyttämistilanteeseen alusta asti yksilöllisesti. Perehdyttäjältä pitää olla vankkaa ammattitaitoa, se ei yksin riitä takaamaan onnistunutta perehdyttämistä. Perehdyttäjällä pitää olla halu perehdyttää, positiivinen asenne työnsä suorittamiseen ja osata opettaa. Perehdyttäjän on osattava seurata asioita oppijan silmin ja tarkoituksena saada uusi työntekijä oppimaan. (Kangas 2003, 14.)

Perehdyttäjän tehtävä on käydä läpi asia kerrallaan, maltillisesti sekä varmistettava uudelta työntekijältä, että hän oivalsi edellisen, ennen kuin perehdyttäjä voi edetä uuteen asiaan. Kun asioita opetetaan, ne on hyvä myös perustella. Perustelut auttavat uutta työntekijää ymmärtämään, miksi juuri näin tehdään. (Kangas 2003, 15.)

Perehdyttämisen tavoitteena on saada uudelle työntekijälle kattava sisäinen malli työstä. Se syntyy kun työntekijä ajattelee työympäristöä ja niiden tulkinnasta. Tähän vaikuttaa mm. tieto, kokemus, oppiminen ja tunteet. Kirjoittamisen oppimisen taito hyvä esimerkki. Kun opetellaan kirjoittamaan, taidot ovat vähäiset ja opettaja tarkkailee opettelua jatkuvasti. Kun kirjoittamisen taito on opittu, kirjoittaminen sujuu rutiinilla. Kauppa reissu on toinen hyvä esimerkki, lähin kauppa on täydellinen sisäinen malli, vieraampaa kauppaan pitää tarkkailla. Tekemisen ilo ja onnistuminen muodostavat ihan erilaisen sisäisen mallin kuin epäonnistumiset ja pettymykset. (Lepistö 2004, 64 - 65.)

Perehdytyksestä ja perehdytyksen koordinoijan vastuu henkilö on oltava aina paikanpäällä. Koordinoinnin vastuu korostuu silloin, kun perehdytykseen osallistuu ryhmä. Vastuu pitää jakaa selkeästi ja sitä ei voida jakaa kaikille. Jos vastuuta ei jaeta, ei kukaan ota vastuuta. Koordinoijan tehtävä perehdytyksessä on valmistella ja viimeistellä uusien tulokkaiden perehdytysohjelma. Myös hänen tehtäviinsä kuuluu seurata miten perehdytys etenee ja tarvittaessa kehittää perehdytystä. (Mäntynen & Penttinen 2009.)

#### 4.7 Vuorovaikutus ja palaute

Perehdytys vaatii onnistuneen vuorovaikutuksen, tämä ei kuitenkaan kehity itsestään. Onnistunut vuorovaikutus tarvitsee onnistuvan ja vaaraton ilmapiirin. Surkeassa ilmapiirissä ja ajan puutteessa vuorovaikutus kärsii. Tämän avulla perehdyttämisen ominaisuus heikkenee. Poislukien vuorovaikutusta perehdyttäjän on hankala olettaa, mitä perehdytettävä ajattelee. Perehdyttäjän on saatava perehdytettävä kertomaan mielipiteensä ja onko jokin asia jäänyt epäselväksi. Perehdyttäjä voi itse kysyä fiksusti: ”Onko sinulla kysyttävää?” (Kupias & Peltola 2009, 136.)

Erinomainen kritiikki keskittyy ongelmien puolesta lopputulokseihin. Positiivinen palaute kohdistuu työhön, ei henkilöön. Positiivisessa palautteessa saadaan palaute ns. ”hampurilaispalautteena”, eli aluksi saadaan positiivista palautetta, jonka jälkeen tulevat realistiset kehittämiskohteet ja kritiikkiin anto päättyy positiivisella palautteella. Tähän tapaan perehdytettävälle jää hyvä käsitys palautteesta.

Hampurilaispalaute havainnoidaan seuraavassa kuvassa 1. (Kupias & Peltola 2009, 138.)



Kuva 1. Hampurilaispalautekuva.

#### 4.8 Perehdytyksen organisointi

Perehdyttämisen organisointiin vaikuttavat yrityksen senhetkiset olevat resurssit. Perehdyttäminen on helpompaa kuin organisointi on suunniteltu hyvin. Perehdyttäjällä voi olla apuna perehdyttämiseen liittyvä muistilista tai omat muistiinpanot. Suurissa yrityksissä perehdyttämisen voivat huolehtia mm. nimetyt työnopastajat ja henkilöstöammattilaiset. Esimies on aina viime kädessä vastuussa perehdyttämisestä. Perehdyttäminen ja sen edistyminen on jokaisen yrityksessä työskentelevän henkilön tehtävä. (Kupias & Peltola 2009, 45 - 47.)

#### 4.9 Perehdyttämistavat ja -prosessi vaiheittain

Kupiainen ja Peltola (2009, 36 - 41) kirjassa kerrotaan viidestä erilaisesta perehdyttämistavasta: vierihoidoperehdyttämisestä, malliperehdyttämisestä, laatuperehdyttämisestä, räätälöidystä perehdyttämisestä ja dialogisesta perehdyttämisestä.

Vierihoidoperehdyttäminen alkaa siitä kun alan ammattilainen ottaa uuden työntekijän siipiensä suojaan. Alan ammattilainen kertoo yrityksestä, työyhteisöstä ja uuden työntekijän tehtävistä. Perehdyttäminen tapahtuu työn ohessa. Perehdyttäjän pitää olla moni-osaaja yrityksessä. Hyötynä tässä tavassa on työntekijä saa yksilöllistä perehdyttämistä ja perehdyttäjä on koko ajan läsnä perehdytettävän



kanssa. Perehdyttäjä pystyy tsemppaamaan perehdytettävää ja antaa palautetta välittömästi. (Kupias & Peltola 2009, 36 - 37.)

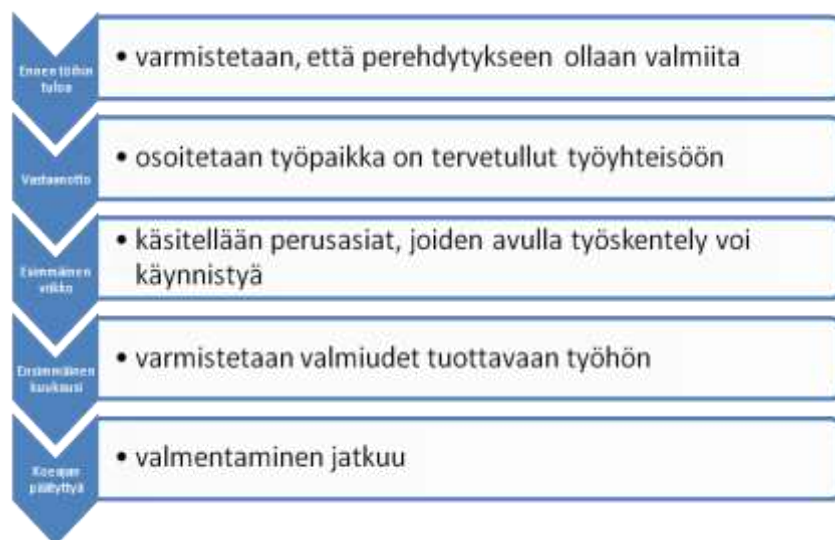
Malliperehdyttämisessä työpaikalla on erilaisia toimintamalleja, kuinka perehdyttäminen tapahtuu. Tällaisia malleja ovat valmiit apuvälineet ja materiaalit perehdyttämisen tueksi. Apuvälineillä tarkoitetaan perehdyttämisohjelmat, perehdyttäjien muistilistat, tulokasoppaat ja yhteiset minivaatimukset. Yritys hyötyy, perehdyttäminen on tasalaatuista ja perehdyttäjillä on valmiit toimintamalleja perehdyttämistyön tueksi. Tässä perehdytystavassa on vaarana, että huomio kiinnittyy organisaatiotasoiseen perehdyttämiseen ja ylätason perehdyttäminen ei kiinnity oman työn tekemiseen. Edellä mainituista asioitten ansiosta, saattaa perehdyttäminen jäädä pintapuoliseksi. (Kupias & Peltola 2009, 37 - 39.)

Laatuperehdyttämisessä on lähtökohtana jatkuva laadun parantaminen perehdyttämisprosessissa. Perehdyttämisprosessin tulee olla hyvin kuvattu ja sen etenemistä pitää seurata tarkasti. Tämän ansiosta voidaan laatua tarkkailla ja kehittää. Perehdyttämisen laadun tarkkailusta vastaa työyksikkö tai tiimi, jotta siitä tulisi laadukasta. Laatuperehdyttäminen pitää sisällään hyvän ohjaavuuden (vierihoitoperehdyttäminen) ja erilaiset apuvälineet ja mallit (malliperehdyttäminen). Tässä etuna on, että tiimi tuottaa yksikölle joustavasti ajan tasalla olevaa perehdytystä. Vaarana on tiimin vastuuta korostetaan liikaa ja vastuuta ei jaeta kenelläkään. (Kupias & Peltola 2009, 39 - 40.)

Räätälöity perehdyttäminen sisältää kaikki edellä mainitut perehdyttämismenetelmät. Tässä perehdyttämistavassa jokaiselle henkilölle räätälöidään hänen tarpeitaan vastaava yksilöity perehdyttäminen ja vaaditaan työyhteisön sitoutuneisuutta. Perehdyttämistapaan kuuluu vuoropuhelu tulokkaan ja perehdyttäjän kanssa: mitä tulokas oikeasti tarvitsee ja mitä hän jo osaa. Perehdyttämistavasta on parasta, että tulokasta kuunnellaan ja hänen vahvuuksiensa huomioidaan, mikä vahvistaa hänen sitoutumistaan. Myös tämä edellyttää henkilöltä sitoutumista oman perehdyttämisohjelmansa laatimiseen, vaatii perehdyttämisen ammattilaiselta monipuolista erityisosaamista. (Kupias & Peltola 2009, 40 - 41.)

Dialoginen perehdyttäminen on työyhteisön ja tulokkaan yhteiskehittelyä. Tässä perehdyttämistavassa suuressa osassa on molemmat osapuolet oppivat ja kehittyvät koko perehdytyksen ajan. Tähän osallistuvat koko työyhteisö ja toimitaan yhdessä ajattelua. (Kupias & Peltola 2009, 41 - 42.)

Uusi työntekijä saapuu yritykseen, perehdyttäminen hyvä välittömästi aloittaa. Perehdyttämistä ole pelkästään alussa, vaan sitä voidaan pidentää koko työuran ajan. Esimerkiksi myös silloin, kun työntekijä vaihtaa työtehtäviään yrityksen sisällä. (Kupias & Peltola 2009, 18.)



Taulukko 2. Perehdyttämisen vaiheet. (Laine & Surakka 2011, 155.)

Kupias ja Peltola (2009, 102, 109) jakaa perehdyttämiskäytännöt eri vaiheisiin: rekrytointi tilanne, ennen työpaikalle tuloa, vastaanotto, ensimmäinen päivä, ensimmäinen viikko, ensimmäinen kuukausi, määräajan tai koeajan päätyttyä. Perehdyttäminen alkaa työsuhteen alussa alkaen ja loppuu työsuhteen päätyttyä.

Perehdyttäminen alkaa uudelle työntekijälle jo rekrytointivaiheessa. Tällöin jo tiedetään, millaiseen työtehtävään uutta työntekijää haetaan, millaista ammattitaitoa etsitään. Rekrytointivaihe on todella tärkeä perehdyttämisvaihe. Perehdyttämisvaiheessa työpaikkahakijoille kerrotaan työtehtävistä, työympäristöstä ja organisaation vaatimukset. Rekrytointikäytännöllä voidaan laatia erittäin laadukas pohja jatkoperehdyttämiselle. (Kupias & Peltola 2009, 102.)

Perusperehdyttämisen aikana kerrotaan työsuhteen alkuun liittyvät käytännön asiat mm. työyhteisön pelisäännöt, työkavereihin tutustuttaminen, organisaation arvot ja strategiat. Ensimmäisestä työpäivästä on hyvä kertoa mm. työaika, paikka, kuka ottaa hänet ja mitä työntekijä tarvitsee ottaa mukaan. (Kupias & Peltola 2009, 103.)

Viitala suosittelee (2004, 260) tämä vaihe suoritetaan puhelimitse, mutta parhaiten asiat hoituvat kasvotusten. Uutta tulokasta pyydetään käymään työpaikalla, kerrotaan jo yrityksestä ja annetaan mahdollisia esitteitä työhön liittyen. Näin uusi tulokas on tervetullut uuteen työpaikkaan, valmistautua etukäteen ja pääsee nopeasti alkuun.

Uuden tulokkaan vastaanottoon kannattaa investoida, koska se antaa tulokkaalle kuvitelman yrityksestä ja negatiivista kuvitelmaa on haastava myöhemmin paikata. Tämä on tärkeä vaihe, että uusi tulokas tuntee itsensä tervetulleeksi ja odotetuksi. Jos vain mahdollista, vastassa olisi myös työntekijän esimies. (Kupias & Peltola 2009, 103 - 104.)

Kupias ja Peltola (2009, 105) suosittelevat ensimmäisenä päivänä kerrotaan kiireisimmät käytännön asiat mm. avainten luovutus, kulkuluvat ja muut vastaavat työn aloittamiseen liittyvät asiat. Uudelle tulokkaalle esitellään työpiste, lähimmät työkaverit sekä työtilat. Myös käydään työhön liittyviä asioita läpi. Ensimmäisinä päivinä tulee tietoa paljon, ettei tulokas välttämättä pysty sitä omaksumaan. Viitala definioi (2007, 261), että ensimmäinen päivänä muistetaan pitkään, joten tähän kannattaa investoida. Ensimmäisenä päivänä tulokas on vastaanottavalla mielellä ja on tarkka aistimaan tunnelmia. Tämä kohtaaminen on kerrassaan arvokas yrityskuvan kannalta.

Ensimmäisen viikon aikana on arvokas, että uusi tulokas pääsee kiinni uuteen työhönsä. Uudelle tulokkaalle annetaan hyvä perehdyttäminen työnsä aloittamiseen ja siinä pärjäämiseen itsenäisesti. Perehdyttämisprosessia ei kannata järjestää liian tiukkaa, että uusi tulokas ehtii assimiloida uuden tiedon, mutta myös aloittaa työnsä. Ensimmäisen viikon jälkeen suositellaan pitämään lyhyt palautekeskustelun viikon kulusta. Palautekeskustelun aikana voidaan käydä läpi mm. uuden tulokkaan

mietteitä perehdyttämisestä, sen kulusta ja antaa positiivista palautetta. (Kupias & Peltola 2009, 105 - 106.)

Perehdyttämisprosessissa on kaksi ensimmäistä viikkoa, ovat asenteiden kannalta oleelliset. Kahden ensimmäisellä viikolla perehdyttämisessä turvataan laatu, tuottavuus, henkilöstön pysyvyys, myönteinen asenne ja työturvallisuus. (Viitala 2004, 261.)

Perehdyttämisprosessin ensimmäinen kuukauden tarkoitus on, työntekijä sopeutuu työympäristöön ja pääsee hyvin sisälle työntavoitteisiin. Uusi työntekijä saattaa tässä vaiheessa kertoa organisaatiolle parannusideoita. Perehdyttäjän täytyy ottaa uudet ideat ennakkoluulottomasti. Yrityksen ei tarvitse lähteä muuttaa toimintatapojaan, mutta laittaa korvan taakse uudet ideat. Ensimmäisen kuukauden jälkeen on hyvä järjestää palautekeskustelu uudelle työntekijälle. Keskustelun aiheena voi olla, miten tulokas on onnistunut työssään ja kuinka hänen mielestään perehdytys on onnistunut. Keskustelun aikana hyvä antaa palautetta tulokkaalle, tehdystä työstä ja tehdä tarvittaessa muutokset työtapoihin. (Kupias & Peltola 2009, 106 – 107.)

Kupias ja Peltola (2009, 109.) kuvaa kirjassaan, että tulokkaan tulisi suoriutumaan työtehtävistään itsenäisesti, ennen koeajan päättymistä. Tulokkaan myös etsittävä itse tietoa työtään varten. Tässä vaiheessa tulokas on hyväksytty organisaation jäseneksi. Perehdyttäminen jatkuu suunnitelman mukaisesti tai tarpeen mukaan. (Kupias & Peltola 2009, 109.)

#### 4.10 Perehdyttämissuunnitelman laatiminen

Perehdyttämissuunnitelmassa on laadittu rungon, aikataulun ja työnjaon perehdyttämiselle. Perehdyttämisen alussa on tärkeä käydä suunnitelma lävitse perehdytettävän kanssa. Suunnitelman sisältö saattaa olla tulokkaalle tuttua jo ennestään. Hänellä myös voi olla sellaista oppimistarpeita, joita ei ole suunnitelmassa otettu huomioon. Perehdyttämissuunnitelma pitää yhdessä hyväksyä. Tämän jälkeen järkevintä on pitää työhön liittyvä orientointikeskustelu. (Kjelin ja Kuusisto 2003, 198.)

Perehdyttämissuunnitelmasta tulee sisältää seuraavia asioita mm. mitä asioita on valmisteltava ennen perehdytettävän tuloa, mitä asioita perehdytettävälle on kerrottava ensimmäisenä päivänä, miten ja missä vaiheessa omaksuminen kontrolloidaan. Perehdyttämissuunnitelma sisältää seuraavat tehtävät:

1. Valmistelut työyksikössä ennen perehdytettävän saapumista

- tiedottaminen perehdytettävästä
- työprosessin esittelystä sopiminen
- ensimmäiset työtehtävät
- tehtävien esittelystä huolehtivan nimeäminen

2. Tehtävät ensimmäisenä päivänä

- uuden perehdytettävän vastaanottaminen ja alkukeskustelu
- tiedottaminen työehdoista
- perehdyttämissuunnitelman tarkistaminen perehdytettävän kanssa
- lähempien työtovereiden ja työtilojen esittely
- yksikön toiminnan ja organisaation esittely
- perehdyttäjän esittely

3. Tehtävät välittömästi työhöntulon jälkeen

- henkilöstön oikeudet
- työsuhteen ehdot
- turvallisuusmääräykset, kulkutiet
- työnopastuksen käynnistäminen

4. Tehtävät kahden viikon kuluttua saapumisesta

- henkilöstön kehittäminen
- yhteistoimintajärjestelmät
- työympäristöasiat
- henkilöstöpalvelut
- tiedotustoiminta

## 5. Tehtävät kuukauden kuluttua saapumisesta

- perehdyttämiseen sisältyneiden asioiden omaksumisen tarkistaminen
- palautekeskustelu tulokkaan kanssa perehdytyksen onnistumisesta.

(Lepistö 2000, 61 - 62)

### 4.11 Perehdyttämisen mahdollisia ongelmia

Kjelin ja Kuusiston (2003, 241 - 242) mukaan perehdyttämisen suurin ongelma on se, että se jää kokonaan tekemättä. Tähän on usein syynä, että on kiire ja esimies eivät pidä perehdyttämistä tärkeänä. Voi myös olla, että perehdyttämisen vastuujaako on epäselvä organisaatiossa. Jos perehdyttämisen vastuu jätetään kokonaan työntekijöille, ongelmana saattaa olla, että työntekijät kokevat perehdytettävän uhkana heille. Perehdyttäminen aiheuttaa ylimääräistä työtä työntekijöille ja heillä saattaa käydä mielessä ajatus, miten he hyötyvät siitä.

Työsuhteen alkaessa pitää tiedostaa, onko resursseja perehdyttää uusi työntekijä ja missä vaiheessa perehdyttämiselle on aikaa työpaikalla. Jos perehdyttäminen on ajoitettu väärään aikaan, aiheuttaa ettei hoideta kunnolla. Perehdyttäminen on tyyristä ja kuluttaa paljon organisaation resursseja. Uusi työntekijä on työris investointi ja tällä lailla halutaan, että perehdytys aloitetaan välittömästi. Myös tästä syystä perehdyttäminen saattaa kärsiä. (Kjelin & Kuusisto 2003, 242 - 243.)

## 5 TYÖNOPASTAMINEN

Viitalan (2004, 262 - 263) mukaan työnopastus on varsinaiseen työhön perehdyttämistä ja opettamista. Työnopastuksen tarkoitus on huolehtia, että tulokas saa riittävän toiminta varmuuden aloittaa työnsä. Tavoitteena on tulokas saa kokonaiskuvan organisaatiosta ja työtehtävistä. Uudelle tulokkaalle työnopastuksen vaiheessa kuuluvat tutustuttaa perehdyttämisasioita muun muassa:

- työympäristö ja työtoverit

- työnsisältö
- työssä tarvittavat koneet, laitteet, tarvikkeet sijainti, käyttö ja ylläpito.
- häiriötilanteiden ohjeistus
- siisteys ja turvallisuus asiat

Työnopastaminen on henkilöstön oman toiminnan tarkastelua ja arviointia sekä oman työn ohessa myös sen toteuttajan itsetarkastelua. Työnopastajaa ei saa pakottaa tehtävään ja osata itse tarkastella työtapojansa. Työnopastus ei ole itsestään selvyys ja liittyy paljon epäselvyyksiä. Työnopastuksen onnistumiseksi on tärkeä selvittää, mitä työnopastaminen on, mitä se edellyttää, mitä se käsittelee, miten palautetta annetaan ja miten opastaminen vaikuttaa. Työnopastaminen on kallista ja aikaa vievä prosessi. (Paunonen-Ilmonen 2001, 48 - 51.)

Punkanen (2009, 12 - 14) mukaan työopastuksen on tavoitteellista, ja sillä pyritään vaikuttamaan toisen henkilön, ohjattavan, ajatuksiin ja sitä kautta tapaan toimia. Työnopastuksessa tulee kasvatustoimintaan, joka puolestaan pohjautuu kasvatustilanteeseen. Työnopastajan on otettava tulokas yksilönä, oppivana henkilönä, jolla on perehdyttämistilanteessa tultaessa oma historiansa, joka saattaa vaikuttaa työnopastukseen koko prosessin ajan. Työnopastajan on ehdottomasti muistettava, että perehdytykseen tulee palvella perehdytettävän, ei työopastajan, tarpeita. Työnopastustilanteissa työnopastaja pitää olla aidosti oma itsensä, sillä hänen persoonallisuutensa on hänen tärkeimpiä työvälineitä yhdessä osaamisen kanssa. Työnopastaja ei saa ylittää oman toimenkuvansa rajoja ja pystyttävä tunnistamaan ja tunnustamaan omat virheensä. Työnopastajan tulee pohtia omaa työskentelyään kriittisesti, avoimesti ja ammatillisesti.

Jokaisessa työtehtävissä tarvitaan työnopastusta, ainakin vähintään työvälineiden käytön opastamisessa. Työvälineiden oikean lainen käyttö ja monipuolinen hyödyntäminen parantavat työntulosta. Työnopastajan kuuluu perehtyä itse ensin työprosessin kulkuun ja työmenetelmiin. Työnopastajan huolehtii työnopastukseen tarvitsemansa laitteet. Työnopastaja näyttää miten käytännössä koneita käytetään. Suositeltavaa työnopastaja toistaa työvaiheita, oppimisen kannalta. Tämän jälkeen opastettava yrittää itse työn suorittamista. (Kjelin & Kuusisto 2003, 234.)

Työnopastuksen suunnittelu aloitetaan suuntautumisperustan laadinnasta. Suuntautumisperustan laatimisen tarkoituksena on ohjata työntekijän ajattelemaan työtehtävää ja havainnollistaa niitä suoritusten eri vaiheita, joista koostuu suosittu ja laadukas lopputulos. Tarkoituksena on myös, että opastettava mieltää opittavan asian yhteydet laajempiin kokonaisuuksiin. Suuntautumisperusta voidaan ilmaista mm. pelkistetyillä prosessikaavioilla, kuvilla, mallikappaleilla, kysymyssarjoja tai suoritusohjeita. Edellä mainittujen asioiden avulla voidaan ratkaista tehtäviin liittyviä ongelmia. Työohje ja työnopastusohje ovat osa suuntautumisperustaa. (Lepistö 2004, 64.)

Työnopastuksessa opastustehtävästä vastaava perehtyy ensin itse työprosessin kulkuun ja työmenetelmiin sekä turvallisuuteen. Työopastuksen lähtökohta on laadukkaan kokonaiskuvan luominen. Opastettavalle esitetään tehtävän tai toiminnan järjestelmä ja sen keskeiset ominaisuudet sekä tehtävään liittyvät ohjeet ja periaatteet, jotta hän saa kokonaisuuden suoritettavasta työstä. Opastaja havainnollistaa käytännössä, miten tehtävä suoritetaan. Tehtävän mielikuvaharjoittelu ennen suoritusta auttaa oppimisessa. Käytännössä opastettava voi omin sanoin kerrata tehtävän työvaiheet ja niiden keskeisimmät kohdat. Tällä tavalla opastettava saa näkemyksen tehtävän pää- ja osatavoitteista. Tämän jälkeen opastettava yrittää tehtävän suorittamista ensimmäisen kerran. (Kjelin & Kuusisto 2003, 235.)

## 5.1 Työsuojelu työnopastuksessa

Työnopastus toimii myös proaktiivisena työsuojeluna, sillä työssä tai työympäristössä olevat riskit ja riskitilanteet on karsittavat jo ennen työn aloittamista. Jäljelle jäävistä riskeistä tulee saada opastusta riskien tunnistamiseksi ja riskitilanteiden ennalta ehkäisemiseksi. (Mäntynen & Penttinen 2009.)

Työnopastajalta vaaditaan tietoa oman alan työsuojeluun liittyvistä lainsäädännöistä, säädöksistä ja asetuksista. Näissä asioissa on hyvä soveltaa yrityksen oman työsuojeluhenkilöstön asiantuntemusta. (Mäntynen & Penttinen 2009.)



Työnopastuksessa täytyy myös muistaa mainita yrityksen säännöistä, esim. jos työntekijä joutuu kiusatuksi. Nämä asiat rasittavat työntekijää henkisesti, joten on ilmaistava, miten näissä tilanteissa menetellään. (Mäntynen & Penttinen 2009.)

## 5.2 Työnopastuksen arviointi

Työnopastuksen tulosten arvioinnissa on kysymys työsuorituksen arvioinnista verrattuna asetuttuihin tavoitteisiin. Itse työsuorituksen mittaamisen lisäksi myös voidaan tavoitteet asettaa ja opetuksen tuloksia mitata myös muiden seikkojen esim. työhön motivoitumisen, luotettavuuden, laadun jne. kannalta. Yleisimmin näitä seikkoja arvostellaan havainnoimalla työkäyttäytymistä. Arvostelun suorittaa opastaja ja opastetun lähin palveluesimies. Arvostelun tuloksista tulee keskustella opastetun kanssa, joka varsinkin uuteen tehtävään tultuaan haluaa ansaita runsaasti palautetta kehittymisestään. (Lepistö 2004, 65.)

# 6 PEREHDYTYKSEN NYKYTILAN KARTOITUS JA KILPAILEVIEN YRITYSTEN PEREHDYTYKSEN

## 6.1 Laadullinen tutkimusmenetelmä ja benchmarking

Laadullisen tutkimuksen piiriin voivat kuulua kaikki tutkimukset joissa pyritään löytämään selitys tutkittavaan asiaan ilman tilastollisia menetelmiä. Siinä missä määrällinen tutkimus perustuu lukuihin, niin laadullinen tutkimus rakentuu sanoista ja lauseista. Laadullinen tutkimus soveltuu hyvin uusien ja tutkimattomien ilmiöiden selittämiseen. Tutkijan ei tarvitse välttämättä tietää tutkittavasta asiasta, mutta tiedon oletetaan olevan tutkittavalla. (Kananen 2008, 24, 28, 32.)

Laadullinen tutkimus pyrkii saamaan tietoa yhdestä havainnointiyksiköstä mahdollisimman kattavasti. Instrumenttina toimii useimmiten tutkija itse, joka suodattaa tietomäärästä tutkimustuloksen. Laadullisessa tutkimuksessa kerättyä tietoa

analysoidaan koko tutkimusprosessin ajan ja tuo tieto ohjaa tutkimusprosessia sekä tiedonkeruuta. Analyysi ei siis laadullisessa tutkimuksessa ole työn viimeinen vaihe, koska menetelmä on joustava ja antaa mahdollisuuden palata tarvittaessa aikaisempiin tutkimuksen vaiheisiin. (Kananen 2008, 24 - 25, 32.)

Tutkimus paljastaa odottamattomia seikkoja, joten analyysi on induktiivista. Lähtökohtana ei ole teorian tai hypoteesin testaaminen vaan aineiston tarkastelu yksityiskohtaisemmin. Lomakehaastattelulla, ryhmähaastattelulla ja kyselytutkimuksella saadaan hankittua aineistoa. Valitaan joukko ihmisiä tarkoituksenmukaisesti, jolloin valitusta kohteesta tietoa saadaan enemmän kuin satunnaisotoksessa. Tapausta käsitellään ainutlaatuisena ja aineiston tulkinta on sen mukaista. (Hirsijärvi ym. 2007, 160.)

Viitalan (2004, 174) mukaan benchmarkin on tehokas henkilöstön kehittämisen keino. Kehittämisen edellytys on etenemisen tarve ja löytää oikean suunnan, jotta kehittymistä voidaan tukea. Ammatilainen johtaja tietää, että organisaatio voi aina oppia lisää ja kehittyä paremmaksi. Benchmarkingissa toteutuu oppimisella tärkeä oivaltavuus ja elämyksellisyys, tämän avulla on mahdollisuus nähdä oma tulevaisuutensa. Benchmarking on todella tärkeä työkalu monissa johtamisen ja henkilöstön kehittämis prosessaissa esimerkiksi perehdytysprosessissa.

Benchmarkingista on olemassa useita määritelmiä, jotka ovat toistensa kanssa samankaltaisia. Laatukeskus on määritellyt Benchmarking-oppaassa ”Opi hyviltä esikuvilta” benchmarkingin vuorovaikutteiseksi oppimisen menetelmäksi, jossa opitaan systemaattisesti hyviltä esikuvilta toimialasta riippumatta ja jonka tavoitteena on parantaa omaa toimintaa. (Hotanen ym. 2001, 6.)

## 6.2 Varsinainen tutkimus ja toteutus

Tutkimukseni toteutin laadullisena tutkimuksena, koska halusin selvittää työntekijöiden kokemuksia perehdytyksestä sekä osaamista. Tutkimukseni toteutin lomakehaastattelulla lähettämällä ennakkoon kyselylomakkeen pesulan

työntekijöille. Toimihenkilöille lähetin ennakoon ryhmähaastattelun kyselylomakkeen.

Haastattelussa ollaan suorassa vuorovaikutuksessa henkilön kanssa, jota haastatellaan. Haastattelun kulkua voidaan säädellä erilaisten vastausten ja tilanteiden myötä. Haastattelu voidaan suorittaa joustavasti ja kysymyksiä voidaan muuttaa haastattelun kulun yhteydessä eri tavalla kuin kysymyslomakkeen avulla suoritettussa tutkimuksessa. Haastattelussa henkilöt kertovat omista ajatuksistaan, tunteistaan sekä uskomuksistaan. Haastattelussa henkilöt sanovat toimivansa tietyllä tavalla, joka voidaan havainnoimalla todeta todeksi. Haastattelutilanteessa haastateltava voi tuoda vapaasti esille omia asioitaan. Haastattelua käytetään tilanteissa, jolloin halutaan saada mahdollisimman objektiivinen näkemys haastateltavasta. Teemahaastattelussa voidaan yhdistää lomake- sekä avoin haastattelumenetelmä. (Hirsijärvi ym. 2007. 192, 195, 207.)

### 6.3 Tutkimuksen luotettavuus

Tutkimuksen tarkoituksena on tuottaa mahdollisimman luotettavaa tietoa. Sen selvittelyssä tarkastellaan sitä, kuinka totuudenmukaista tietoa tutkimuksessa on pystytty tuottamaan. Luotettavuuden arvioinnissa tulee huomioida muun muassa seuraavia asioita: tutkimuksen kohde ja tarkoitus, eli mitä ollaan tutkimassa ja miksi. Syytä on myös miettiä, mitkä ovat tutkijan omat sitoumukset tutkimuksessa eli miksi tämä tutkimus on tärkeä. Aineistonkeruussa on merkitystä, millä menetelmällä se tehdään, ja jos se tehdään haastattelulla, niin millä haastattelumuodolla. Vaikutusta on myös sillä, onko haastattelijoita yksi vai useampia. (Sarajärvi & Tuomi 2002, 135 - 138.)

Tutkimushaastattelulajeja on kolme: lomakehaastattelu, teemahaastattelu ja avoin haastattelu. Lomakehaastattelu on niin sanottu strukturoitu haastattelu, jossa kysymykset ovat tiukasti rajattuja, määrättyjä ja haastattelija merkitsee haastateltavan vastaukset lomakkeeseen. Lomakehaastattelun vaikeus on kysymyksen asettelussa. Se on kuitenkin nopea ja selkeä tapa kerätä tietoa. Tieto on myös helppo purkaa.

Tämän vuoksi lomakehaastattelu on Hirsjärven ja Hurmeen mukaan (2004, 44) käytetyin menetelmä.

#### 6.4 Lomakehaastattelu työntekijöille

Lomakehaastattelulomakkeet lähetin enakkoon palveluesimiehelle sähköpostitse, joka antoi lomakkeen määrätyille työntekijöille. Haastattelu tapahtui pesulassa 28.2.2013. Liitteenä löytyvät lomakehaastattelun kysymykset (Liite 1). Haastateltavat valitsin työsuhteen keston mukaisesti 3 kk - 4 vuotta. Sain suosituksia silloisilta palveluesimiehiltä haastateltavista. Kahdeksalle henkilölle annettiin enakkoon lomakehaastattelulomake ja kaikkia kahdeksaa haastattelin. Haastattelin miehiä, naisia ja kaiken maan kansalaisia. Kerroin, miksi heitä haastattelen.

Suurin piirtein kaikki haastateltavat tiesivät, mitä perehdyttäminen-sana merkitsee. Oleellista haastattelussa on, että haastateltavat ymmärtävät, mihin aihealueeseen haastattelu liittyy. Yksi haastateltava ei tuntenut perehdytys-sanaa, hän oli ulkomaalaistaustainen.

Suurin osa haastateltavista oli kokenut, että nykyinen perehdyttäminen on suppeaa ja vastuu on lähinnä työkavereilla. Haastatteluissa tuli ilmi, että kovin moni ei ole ollut tyytyväinen nykyiseen perehdyttämismalliin, esim. jos työvaihe opastetaan, niin asiaa ei viedä loppuun saakka kunnialla. Työkaverit auttavat uutta työntekijää mielellään. Omasta suhtautumisesta tai motivaatiosta on kiinni, haluaako oppia. Osa haastateltavista oli sitä mieltä, että heidät on perehdytetty hyvin eri työtehtäviin. Työntekijöillä ei ole yhtenäisiä ohjeita työpisteissä, mikä aiheutti ikävän tilanteen.

Uudet työntekijät on iloisesti otettu vastaan ensimmäisenä työpäivänä. Haastateltavista oli tyytyväinen, kun oli saanut työpaikan. Kun pyysi apua, niin sai tarvitsemansa tiedon. Työyhteisö on mukava. Esiteltiin pesulaprosessi ja kerrottiin pesulasta. Edellä mainitut asiat olivat haastateltavien esille tuomat positiiviset kokemukset.

Haastateltavat toivoivat, että he olisivat saaneet mm. palautetta työskentelystä, opastusta enemmän, apua eri tilanteissa, tietoa organisaation tavoitteista, miksi tehdään työtä eli visio selville, hitaampaa asioiden lävitse käymistä ja tietoa työturvallisuudesta. Ensimmäisinä päivinä ja viikkoina tulee todella paljon uusia asioita, joita he eivät pysty sisäistämään. Jos tieto tai ohjeistus muuttuu, niin asia tulee viiveellä oikeille työntekijöille. Yksinkertaiset asiat, jotka pitäisi kertoa uusille työntekijöille, jäävät kertomatta, koska niitä pidetään itsestäänselvyyksinä.

Haastateltavista osa määritteli perehdyttämisen pituuden, sen pitäisi olla 2 - 8 viikkoa. Jotkut olivat pohtineet, että perehdyttämisen pituutta ei voida määritellä. Pesulan työpisteet ovat eri vaikeustasoisia. Työntekijä oppii eri tahtiin työpisteiden vaiheet, jokainen työntekijä on yksilöllinen oppija. Työsuhteen kesto vaikuttaa perehdyttämisen pituuteen ja siihen, mitä yritys haluaa työntekijältä.

Palaute liittyy osana perehdyttämiseen. Miten haastateltavat ovat kokeneet palautteen antamisen. Moni ei ole saanut minkäänlaista palautetta, ei edes työkaverilta. Ihan muutama oli saanut rakentavaa palautetta työkaverilta siinä vaiheessa kun oli tehnyt virheen. Työkaveri oli uutta työntekijää kannustanut.

Haastateltavat toivoivat, että kun uusia työntekijöitä perehdytettäisiin, käytäisiin seuraavia asioita lävitse:

- pesulaprosessi eli miten pyykki kulkee talon sisällä
- työvuorot ja tauot
- sosiaaliset tilat, tupakointipaikka
- riskit
- esittely toimihenkilöistä
- pelastustiet
- perehdyttäjä olisi ystävällinen
- ei vaihdettaisi nopeasti työpisteen paikkaa
- kerrottaisiin tavoitteet
- työterveyshuolto ja poissaolon ilmoittaminen

- perehdyttäjä antaisi uuden työntekijän tehdä itse
- kannustettaisiin kysymään asioita, jos ei tiedä
- luoda Me-henkeä
- ensiaputarvikkeet
- tuotteen nimikkeet tutuiksi.

Perehdyttäjä on miettinyt uudelle työntekijälle työpisteen valmiiksi ja seuraisi uuden työntekijän sujuvuutta työssä ja antaisi rakentavaa palautetta.

Haastateltavat suosivat, että uuden työntekijän perehdyttää palveluesimies. Haastateltavat olivat pohtineet myös, että palveluesimiesten aika ei riitä perehdyttämiseen. Jos työntekijä perehdyttää uuden työntekijän, hän saattaa opettaa ”vip-konstit”, ei aja talon etuuksia ja työntekijällä on parempi kokemus työtehtävistä. Työntekijä on parempi perehdyttäjä, koska hänellä on käytännön kokemus. Perehdyttäjänä haastateltavien mukaan voi olla myös työntekijä tai joku sellainen henkilö, joka osaa perehdytyksen ja jolla on perehdyttäjän ominaisuudet.

Perehdyttäjän pitäisi olla ystävällinen, rehellinen, osata eri työpisteen vaiheet, hiljainen hissukka ei sovellu. On oltava pitkät hermot, jämäkkyyttä, pitää jaksaa toistaa samoja asioita useampaan kertaan, vastuun oltava palveluesimiehellä. On oltava reipasotteinen, asenne positiivinen, ei hyökkäävä, osaa antaa palautetta oikealla tavalla ja olla ymmärtäväinen.

## 6.5 Toimihenkilöiden haastattelu

Toimihenkilöillä tarkoitan palveluesimiehiä ja heidän esimiestään. Ryhmähaastattelun suoritin 28.2.2013 pesulassa. Toimihenkilöitä oli kolme ja esimiehen sijainen Sari Jokinen. Liitteenä löytyy haastattelussa käytetty kysymyslomake (Liite 2).

Ennen perehdytettävän henkilön saapumista palveluesimies saa ennakotietona mm. uuden työntekijän nimen ja työsuhteen keston. Palveluesimiehet kokevat, että perehdytys suoritetaan tällä hetkellä pintapuoleisesti ja ottavat vastaan uuden työntekijän. Palveluesimiehet delegoivat eri työpisteiden työtehtävien perehdyttämisen työntekijöille.

Palveluesimies odottaa uudelta työntekijältä seuraavia asioita: aktiivisuutta, uskallusta kysyä ja kiinnostusta työpaikkaan. Palveluesimies odottaa saavansa tarpeellisen tiedon uudesta työntekijästä. Palautetta palveluesimiehet eivät ole saaneet esimieheltään. Kun palveluesimies on huomannut, kuinka uusi työntekijä on sopeutunut joukkoon tai onnistunut jossakin työssä tai ollut todella hyvä työntekijä, siitä on seurannut tyytyväisyyden tunne.

Perehdytyksen käsikirjassa toimihenkilöt odottavat olevan seuraavia asioita: realistinen, ihmisen kohtaamisen taito eli vuorovaikutus, tärkeistä asioista muistilista (oikeudet tai velvollisuudet), tavoitteet, aikataulu ja visio. Uuden työntekijän perehdyttäisivät palveluesimiehet ja työntekijät. Mietittiin, voisiko olla myös perehdyttäjä ”työnopastaja” -nimikkeellä. Palveluesimiehiltä odotetaan seuraavia asioita: rauhallisuutta, ei hermostu, puolueeton, ystävällinen ja osattava myös eri työpisteiden vaiheet.

Perehdytysjakson pituutta määriteltiin seuraavasti: kaksi viikkoa olisi minimiaika. Työt jaettaisiin helppoihin ja vaikeisiin työpisteisiin. Helpot työpisteet ovat mankeli, viikkaus, peitto- ja froteekone. Helpot työt pitäisi pintapuolisesti perehdyttää viikossa. Vaikeat työpisteet ovat haalaripaikka, suojavaatteet, pakkaus jne. Vaikeat työt pitäisi olla kuukaudessa perehdytetty ja nekin pintapuoleisesti käyty lävitse. Selkeästi haastattelijat painottivat, että työntekijät ovat yksilöitä, oppivat eri tahtiin ja eri työpisteiden vaikeus vaikuttaa perehdytysjakson pituuteen.

Palveluesimiesten mielestä ensimmäisen perehdytyspäivän tärkeitä asioita ovat työajoista kertominen, sosiaalisten tilojen näyttäminen, ”Yksikön säännöt” -vihkonen ja kulkulupakortin antaminen, tutustuminen työpisteeseen ja kielitestin järjestäminen. Kielitestillä mitattaisiin uuden työntekijän suomenkielen taito. Pesulassa käytämme

suomen kieltä. Ensimmäisen viikon aikana läpikäytäviä asioita uuden työntekijän kanssa: pesulan tilat, kerrottaisiin eri työpisteiden vaiheista, annettujen ohjeiden noudattaminen ja kysellä ”kuulumiset”. Uuden työntekijän tavoitteena olisi ymmärtää, ketä me palvelemme ja miksi, tuntea työkaverit, aikataulu ja kuinka tärkeät voivat olla ”kahdet housut hyllyssä”. Toisella viikolla käytäisiin uuden työntekijän kanssa lävitse seuraavat asiat: kuinka uusi työntekijä on sopeutunut pesulayhteisöön, miltä fyysinen raskas työ on tuntunut ja miten on oppinut. Edellä olevilla kysymyksillä haetaan, kuinka uusi työntekijä on sopeutunut pesula-alalle töihin ja työyhteisöön. Kolmannella viikolla uuden työntekijän olisi jo pitänyt oppia helpot työt, mm. mankeli ja viikkaus. Palveluesimies tarkistaa, onko uusi työntekijä oppinut.

## 6.6 Kilpailevien pesuloiden perehdytys

Tutkimuksen avulla pyrin selvittämään, miten eri pesuloissa perehdytetään uusi työntekijä. Kilpaileville pesuloille laadin e-lomakkeen (Liite 3). Kilpailevat pesulat valitsin Puhdaspalvelu Fi Oy:n tekstiilihuoltoketjuun kuuluvista kymmenestä tekstiilipalveluyrityksestä eri puolilta Suomea. E-lomakkeen 29.4.2013 lähetin yhdeksälle eri pesulalle ja vastaanottajaksi luokittelin työnjohdon.

Kyselyyn vastasi neljä. Kyselyn ajankohta saattoi olla huono, kun ennen vappua lähetin kyselyn. Vastaajilla oli viikko aikaa vastata kyselyyn. Viikon kuluttua ei ollut kuin yksi pesula vastannut kyselyyn ja lähetin 6.5.2013 muistutusviestin. Vastaajilla oli loppujen lopuksi kaksi viikkoa aikaa vastata kyselyyn. Kyselyssä ei taustatietoja tule ilmi eli mikä pesula on vastannut kyselyyn. Kysymykset ovat valmiiksi laaditut ja vastaajat itse kirjoittavat vastauksen. Lisäksi on muutama vaihtoehtoinen kysymys. Vaihtoehtoiset kysymykset helpottavat ja nopeuttavat tutkimustulosten tarkastelussa. Laitoin kyselyyn ehdon, että vastaajat itse kirjoittavat vastaukset eivätkä voi jättää vastaamatta.

Ensimmäinen vaihtoehtoinen kysymys oli, kuka tai ketkä pesulassa perehdyttävät uuden työntekijän Kysymykseen olivat vaihtoehdot seuraavat: tekstiilihuoltaja (työntekijä), joku muu, esimies tai työnjohtaja. Pääosin esimies perehdyttää uuden



työntekijän pesuloissa. Esimiehen lisäksi perehdyttäjänä toimivat kokeneemmat tuotannon työntekijät kussakin työpisteessä. Yhdessä pesulassa uuden työntekijän perehdyttää työnohjaaja tai perehdyttäjä ja lisäksi palveluesimies.

Pesuloilla on erilaisia tapoja perehdyttää uusi työntekijä. Muutamalla pesulalla oli laadittu ”Tervetuloa taloon” -lomake, joka vastaa Turun tekstiilihuollon ”Yksikön säännöt” -vihkosta. Siinä on tärkeät asiat kerrottu mm. työajat, säännöt, palveluesimiesten yhteystiedot ja hygienia. Lomake tai pelisääntöopas annetaan uudelle työntekijälle. Meillä kuitataan, että uusi työntekijä on saanut oppaan. Yhdessä pesulassa, jos uusi työntekijä on allekirjoittanut sopimuksen, käydään sillä hetkellä tietyt asiat lävitse mm. käytännön asiat. Oleellista uuden työntekijän kannalta työpäivän alussa on heti allekirjoittaa työsopimus. Muistilistalomake oli myös käytössä eli perehdyttäjä on laatinut lomakkeen, jossa on tärkeät asiat ja työpisteet. Kun uudelle työntekijälle on kerrottu asiat tai näytetty joku työpiste, se kuitataan suoritetuksi ja päivämäärä.

Muita asioita tuli esille: uusi työntekijä aloittaa työpisteessä, jossa työskennellään ryhmässä mm. mankelissa. Mankelityöpisteestä usein uusi työntekijä aloittaa, koska se on helppoa työtä ja pääsee nopeasti työhön mukaan. Uusi työntekijä perehdytetään pikku hiljaa useampaan työpisteeseen ja tavoitteena on, että pidempiaikaiset sijaiset osaisivat tehdä useampaa työtä.

Onko ilmennyt ongelmia tai haasteita perehdytyksen aikana eri pesuloissa? Suurena ongelmana eri pesuloilla oli löytää aikaa perehdytykseen. Pesulatyö on niin hektistä. Uusi työntekijä tulee tilanteeseen, jossa on työvoimapula. Uusia työntekijöitä kierrätetään nopeasti paikasta toiseen eri työpisteissä. Perehdytys on kovin pitkäjänteistä touhua, se ei suinkaan ole ensimmäisen päivän tai viikon juttu. Kesälomakautena tulee todella paljon perehdytettäviä. Kesälomakausi koettiin ongelmaksi, koska työn suoritustaso ja perehdytyksen laatu heikkenevät. Ensimmäinen työpäivä uudelle työntekijälle voi olla jännittävä. Työntekijän jännittämiseen apuna voisi olla esimerkiksi ”Tervetuloa taloon” -esite. Omalla työkokemuksella voin sanoa, että moni uusi työntekijä jännittää. Mitä vähemmän on työkokemusta ja mitä nuorempi työntekijä sitä enemmän jännittää.

Perehdytysjakson pituutta kysyttiin vaihtoehtokysymyksenä ja vaihtoehdot olivat seuraavat: alle 1 viikko, 1 - 2 viikkoa, 2 - 3 viikkoa, 3 - 4 viikkoa, 4 viikkoa tai enemmän. Perehdytysprosessi kilpailevilla pesuloilla olisi ohi kolmessa viikossa. Alle viikon kestäneessä perehdytyksessä uudet työntekijät ovat suurin piirtein oppineet talon tavat.

Kaikissa pesuloissa oli laadittu jonkinlainen perehdytysopas. Perehdytysopas oli helposti päivitettävä, perehdytysoppaan sisältö: työntekijän velvollisuudet ja oikeudet, työnantajan velvollisuudet ja oikeudet, palkka-asiat, työpaikan pelisäännöt, työsuojelu, työpisteet ja tutustuminen omaan työpaikkaan -perehdyttämisopas. Yhdellä pesulalla oli käytössä perehdytyskaavakkeet. Ei mainittu, mitä perehdytyskaavakkeet sisälsivät.

Perehdyttäjältä edellytetään seuraavia asioita: talon tapojen tuntemista, laajaa kokemusta yrityksen eri työtehtävistä ja hyvää ulosantia asioiden kertomisessa. Yleisten asioiden perehdyttäjä on esimies. Perehdyttäjä on henkilön lähiesimies, joka käyttää apuna varsinaiseen työhön perehdyttämiseen työnopastajia, jotka ovat kyseistä työtä pitkään tehneitä. Ammattitaitoinen ihminen perehdyttää uuden työntekijän tuotannossa ja esimies kertoo yleiset asiat. Esimies delegoi ammattitaitoiselle tekstiilihuoltajalle perehdyttämisen työpisteissä.

Saavatko perehdyttäjä tai perehdytettävä palautetta perehdytyksestä? Missään pesuloissa perehdyttäjä tai perehdytettävä ei saa palautetta. Yhdessä pesulassa tuotantopäällikkö tai toimitusjohtaja kysyy uudelta työntekijältä, millaisen perehdytyksen hän on saanut. Sitä, kuinka tärkeänä nykyään pidetään palautteen antamista ja perehdytysprosessia, pystytään kehittämään perehdyttäjän ja perehdytettävän näkökulmasta.

Perehdytys on silloin onnistunut, kun annetaan aikaa eikä odoteta uudelta työntekijältä liikojä. Perehdytykselle on luotu selkeät kehykset. Kaikissa pesuloissa ei ole luotu arviointikäytäntöä perehdytyksen onnistumisesta. Onnistunut perehdyttäminen auttaa uutta työntekijää pääsemään kiinni työhönsä ja

työyhteisöönsä helpommin ja nopeammin. Työ tuntuu mielekkäältä, kun uusi työntekijä tuntee työpaikkansa sekä tiedostaa omat tavoitteet ja työyhteisön tai esimiehen odotukset.

## 7 PEREHDYTTÄMISEN SUUNNITTELU

Perehdyttämistä tukevat apumateriaalit, koska ne helpottavat asioiden muistamista. Uudelle työntekijälle voi antaa ennen töihin tuloa oheismateriaalia, jonka avulla hän voi tutustua yritykseen etukäteen. Ensimmäisinä päivinä perehdytettäviä asioita tulee paljon ja uudelle työntekijälle annettu ”Yksikön sääntö” -vihkonen tehostaa perehdytystä. Perehdyttämiskäsikirja on perehdyttämisen tukena, siitä voi esimerkiksi tarkistaa opetettuja asioita jälkikäteen. Apumateriaaleja voivat olla mm. tervetuloa taloon -oppaat, yrityksen esitteet, henkilöstölehdet, asiakaslehdet, tiedotteet, työpaikan internet-sivut, perehdyttämisohjelmat, perehdyttämistarkistus- ja muistilistat, perehdyttämisopas, käsikirjat, työohjeet, turvallisuusohjeet ja toimenkuvat sekä video-ohjelmat. (Kangas 2003, 10.)

### 7.1 Perehdytyksen käsikirjan laadinta

Opas laadittiin vastaamaan Turun Tekstiilihuollon tarpeita. Työ toteutettiin Turun Tekstiilihuollon palveluesimiesten ja Päivi Paasion kanssa. Päivi Paasio on tuotantopäällikkö ja palveluesimiesten lähin esimies. Perehdytyksen käsikirjan on tarkoituksena olla perehdytysprosessin tukena palveluesimiehille ja työnopastajille, joten perehdyttäjän ei tarvitse muistaa kaikkia asioita. Käsikirja on hyvä tukipaketti perehdyttäjälle, koska hän voi tarkistaa tarvittaessa käsikirjasta tietoja tai viitata perehdytyksen käsikirjan antamaan informaatioon. Lähde materiaalina olen käyttänyt opasta: Tekstiilihuoltoalan työturvallisuus pesuprosessin eri vaiheissa.

Tietoa työtä varten etsittiin kirjallisuudesta sekä yrityksen työntekijöiltä, esimiehiltä ja Päivi Paasiolta. Kirjallisuudesta tarkastettiin, mitä asioita käsikirjassa tulisi olla ja palveluesimiehiltä kysyttiin, mitä asioita he haluaisivat käsikirjassa olevan, miten

työntekijät ovat kokeneet perehdytyksen, silloin kun he ovat tulleet pesulaan töihin. E-lomake antoi vinkkiä, miten kilpailevat yritykset perehdyttävät uuden työntekijänsä (Liite 3).

Perehdyttämissuunnitelmassa on laadittu runko, aikataulu ja työnjako perehdyttämiselle. Perehdytyksen käsikirjassa on kerrottu Turun Tekstiilihuollosta tärkeät tiedot. Varsinaisessa perehdytysosuudessa on kerrottu, mitä perehdyttäminen merkitsee, palveluesimiehen ja työnopastajan ero ja heidän tehtävänsä perehdyttämisprosessissa. Olen huomionut perehdytyksessä maahanmuuttajat, koska suurin ongelma heillä on suomen kielen ymmärtäminen, luetun ymmärtäminen ja työkuultuuri.

Palveluesimies on vastuussa perehdyttämisestä ja sen suunnittelusta. Palveluesimies on edelleen lähin esimies työntekijöille. Työnopastaja on tukena perehdytyksessä eikä hän ole esimiesasemassa.

## 7.2 Tervetuloa pesulaan töihin

Perehdyttämisen vaiheet pesulassa: Palveluesimies varmistaa, että hän on saanut tarvitsemansa tiedon esimieheltään uudesta työntekijästä. Palveluesimies ottaa vastaan uuden työntekijän ja toivottaa hänet tervetulleeksi pesulaan. Hyvä ensivaikutelma luo pohjaa tulevalle esimies-alaissuhteelle. Tärkeintä vastaanottovaiheessa on, että työntekijä kokee itsensä tervetulleeksi ja odotetuksi. Viimeistään tässä vaiheessa annetaan uudelle työntekijälle ”Yksikön säännöt” -vihkonen. Palveluesimiehen tehtävä on kertoa uudelle työntekijälle seuraavia asioita: työajat, tauot, tupakointi, puhelimen käyttö, poissaolot, kulkukortti jne.

Ensimmäisen viikon aikana työntekijän tulisi päästä kiinni työhönsä. Tässä vaiheessa on oleellista, että työntekijä perehtyy keskeisiin asioihin, joiden avulla työn aloittaminen on mahdollista. Näistä asioista tärkeimmät ovat työntekijän työtehtävät ja tavoitteet. Kun työntekijä pääsee työhön käsiksi, hän havaitsee, mitä osaa ja millaiset asiat ovat epäselviä. Työskentelyä tarkkailemalla esimies saa tietoa työntekijän osaamisesta. Työntekijän kokemusten ja esimiehen havaintojen pohjalta

käyty keskustelu auttaa esimiestä kohdentamaan perehdytystä työntekijän tarpeita vastaavaksi. Ensimmäisen työviikon jälkeen on aika käydä palautekeskustelu siitä, miten perehdytys on edennyt ja arvioida, mihin perehdytyksessä jatkossa kannattaa panostaa.

Ensimmäisinä viikkoina työntekijä havainnoi työyhteisön toimintakulttuuria ja saattaa kummastella organisaation joitakin toimintatapoja. Uutta työntekijää kannattaa kannustaa tuomaan esiin huomioitaan, koska hän usein näkee organisaation huonosti toimivat käytännöt selvemmin kuin vuosia talossa työskennellyt. Ensimmäisen kuukauden aikana käydään viikoittain palautekeskusteluita. Kyselemällä ja kuuntelemalla palveluesimies voi arvioida, onko työntekijällä edellytykset toimia tehtävässään ja onko perehdytys ollut riittävää. Tällöin on vielä mahdollista tehdä korjaavia toimenpiteitä ennen koeajan päättymistä. Palveluesimiehelle ja työnopastajalle on tehty muistilomakkeet, jonka avulla on helppo varmistaa, että perehdytettävät asiat on käyty lävitse.

### 7.3 Työnopastajan tehtävä

Kauan sitten oli meillä ”pikkupomot”, jotka hoitivat perehdytyksen, niistä olemme yrittäneet päästä pois. Nyt on voinut kuka tahansa perehdyttää uuden työntekijän. Perehdytyksen käsikirja käsittelee uusia työntekijöitä, vaikka vanhempia työntekijöitä perehdytettäisiin uusiin tehtäviin. Haluamme panostaa työnopastajiin ja saada luotua hyvä me-henki pesulaan. Työnopastuksessa käsitellään enemmän varsinaista tehtävää ja fyysistä suorittamista. Työnopastuksen tarkoituksena on opetettava mm. työn oikea tekeminen ja koneiden oikeat käyttötavat. Samalla opetetaan turvalliset toimintatavat, henkilösuojainten ja suojalaitteiden käyttö. Työnopastuksen yhteydessä käydään läpi myös työohjeet. Käsikirjaan olen laatinut pesulan työpisteiden kuvaukset ja turvallisuusohjeet.

## 7.4 Jatkosuunnitelma

Työohjeistukset puuttuvat käsikirjasta, koska siihen ei ollut resursseja ja työstäni olisi tullut liian laaja. Jatkossa kannattaa ehdottomasti laatia jokaisesta työpisteestä työohjeet. Kaikilla olisi sen jälkeen yhtenäinen käytäntö työpisteissä. Oleellisempana kuitenkin pidin, että perehdytysuunnitelma saadaan laadittua. Perehdytysuunnitelmasta lähdetään liikkeelle ja sitten myöhemmin aletaan tehdä työohjeistusta.

Perehdytyskoulutuksen tarvitsevat ehdottomasti palveluesimiehet ja tulevat työnopastajat, koska kaikilla palveluesimiehillä ja työnopastajilla ei ole esimieskoulutusta. Koulutus voisi sisältää seuraavia asioita: perehdyttämisen vastuut, perehdyttämisen sisältö, työturvallisuus ja -suojelu perehdyttämisessä, oppimistyylit ja miten käsitellään vaikeita ihmisiä ja miten annetaan palautetta jne.

Valitsemme tulevat työnopastajat kesälomien jälkeen. Työnopastajien valinta on vaikea, koska heidän pitää olla moniosaajia ja ammattitaitoisia tekstiilihuoltajia, motivoituneita koulutustehtävään ja pystyttävä toiminnallaan näyttämään hyvää esimerkkiä oikeista tavoista ja asenteesta työhön. Työnopastajia on useampi kuin yksi.

## 8 YHTEENVETO

Opinnäytetyöni tarkoituksena oli rakentaa pesulalle toimiva perehdytyksen käsikirja. Tavoitteena oli saada perehdytyksen käsikirja, joka toimii monessa perehdytystilanteessa. Käsikirja tulisi käyttöön perehdyttäjille, jotka perehdyttävät uusia työntekijöitä, ulkomaalaistaustaisia, työssäoppijoita ja muita työssä mainittuja työntekijöitä. Perehdytyksen käsikirjassa on esitelty menetelmiä perehdyttäjille sekä työnopastajille. Opinnäytetyön onnistumista käytännössä ei voida vielä arvioida, koska se ei ole vielä käytössä, vaan otetaan käyttöön syksyllä 2013 (Liite 4).

Perehdytettävällä pitäisi muutaman kuukauden päästä olla tarvittavat taidot ja tiedot hallussaan. Ennen perehdyttämisen lopettamista on syytä varmistaa, että kaikki tarpeellinen on käyty läpi työntekijän kanssa. Yritysperehdyttämisessä käydään läpi tulokkaan kanssa yrityksen toiminta-ajatusta, toimihenkilöt esitellään, asiakkaat, tavoitteet ja tulospalkkiot. Työpaikkaan perehtyäkseen tulokkaan on hyvä tietää työyhteisönsä jäsenistä ja jokapäiväisistä työyhteisön säännöistä. Vuorovaikutuksen lisäämiseksi perehdytykseen kannattaa sisällyttää ohjauskeskusteluja. Ohjauskeskustelu on palveluesimiesten tai perehdyttäjän ja uuden työntekijän välinen keskustelu, joka auttaa tutustumisessa ja työnkuvan selkeyttämisessä. Keskustelun voisi järjestää ensimmäisinä työviikkoina, ei kuitenkaan ensimmäisenä työpäivänä. Keskustelussa käytäisiin lävitse työntekijän käsityksiä perehdyttämisestä ja tuen tarpeesta sekä laadusta. Myöhemmin keskusteluja voidaan jatkaa seuraamalla ja arvioimalla perehdytyksen onnistumista.

## LÄHTEET

Ahtiainen, O-P., Alhanen, K., Kangas, M., Kansanaho, A., Soini, T., & Soininen, J. 2011. Helsinki: Tammi

Eräsalo, U. 2008. Käytännön henkilöstöjohtaminen hotelli- ja ravintola-alalla. Vantaa: Restamark.

Euroopan työterveys- ja työturvallisuusvirasto. Koulutus ja työnperhdyttäminen 20011. Saatavissa:  
[http://osha.europa.eu/fop/finland/fi/good\\_practice/tuottavuustekija/tyoymparisto/koulutus/index\\_html](http://osha.europa.eu/fop/finland/fi/good_practice/tuottavuustekija/tyoymparisto/koulutus/index_html).

Heinonen, J. & Järvinen, A. 1997. Henkilöstöasiat yrityksen menestystekijänä. Keuruu: Otava.

Helsilä, M. 2009. Henkilöstöasioita esimiehille. Keuruu: Otava.

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2004. Tutkimushaastattelu - Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.

Hirsijärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2007. Tutki ja kirjoita. Keuruu: Otava.

Hotanen, J., Laine, R.O. & Pietiläinen, S. 2001. Benchmarkingopas: opi hyviltä esikuvilta. Helsinki: Suomen laatu keskus Koulutuspalvelut Oy.

Hyppänen, R. 2007. Esimiesosaaminen. Helsinki: Edita Prima.

Juuti, P. & Vuorela, A. 2002. Johtaminen ja työyhteisön hyvinvointi. Jyväskylä: PS-kustannus.

Kananen, J. 2008. Kvalitatiivisen tutkimuksen teoria ja käytänteet. Jyväskylä: Jyväskylän yliopistopaino.

Kangas, P. 2003. Perehdyttäminen palvelualoilla. Työturvallisuuskeskus. Helsinki: Edita Prima Oy.

Kauhanen, J. 2009. Henkilöstövoimavarojen johtaminen. Helsinki: WSOY pro.

Kjelin, E. & Kuusisto, P. 2003. Tulokkaasta tuloksen tekijäksi. Jyväskylä: Talentum Media Oy.

Kupias, P. & Peltola, R. 2009. Perehdyttämisen pelikentällä. Tampere: Juvenes Print.

Laine, N. & Surakka, T. 2011. Käsikirja ammattimaiseen työhön. Tampere: Taurus Media.



Laki Naisten ja miesten välisestä tasa-arvosta.1986. 1986/609,

Lepistö, I. 2004. Työpaikkakouluttajan käsikirja. Helsinki: Työturvallisuuskeskus.

Mäntynen, J. & Penttinen, A. 2009. Työhön perehdyttäminen ja opastus. Saatavissa:  
[http://www.tyoturva.fi/files/800/Tyohon\\_perehdyttaminen2009.pdf](http://www.tyoturva.fi/files/800/Tyohon_perehdyttaminen2009.pdf)

Paunonen-Ilmonen, M. 2001. Työnohjaus toiminnan laadunhallinnan varmistaja.  
Helsinki: WSOY.

Punkanen, T. 2009. Työnohjaus muutoksen moottorina. Helsinki: Tammi.

Sarajärvi, A. & Tuomi, J. 2002: Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki:  
Tammi.

Työsopimuslaki. 2001. 26.1.2001/55.

Työturvallisuuslaki. 2002. 23.8.2002/738.

Työturvallisuuskeskus. 2009. Työhön perehdyttäminen ja opas -ennakoivaa  
työsuojelua. Viitattu 5.5.2013.  
[http://www.tyoturva.fi/files/800/Tyohon\\_perehdyttaminen2009.pdf](http://www.tyoturva.fi/files/800/Tyohon_perehdyttaminen2009.pdf)

Vartiainen-Ora, P. 2007. Erilaisuus sallittu. Helsinki: Erweko Painotuote Oy.

Viitala, R. 2004. Henkilöstöjohtaminen. Helsinki: Edita Prima Oy.

”Yksikön säännöt” -vihkonen, 2013. Laatinut Päivi Paasio Turun Tekstiilihuolto Oy.

## **PEREHDYTYKSI**

1. Mitä perehdyttäminen on?

---

---

---

---

---

2. Mitä mieltä olette Turun Tekstiilihuollon perehdytyksestä tällä hetkellä?

---

---

---

---

---

3. Minkälaisista perehdytyksistä saitte, kun olitte uusia työntekijöitä?

---

---

---

---

---

4. Mikä oli hyvää?

---

---

---

---

---

5. Mitä olisitte toivonut saavanne enemmän?

---

---

---

---

---

6. Kuinka kauan perehdyttäminen pitäisi kestää?

---

---

---

---

---

7. Minkälaista palautetta saitte perehdytyksen jälkeen?

---

---

---

---

---

8. Kenen pitäisi uuden työntekijän perehdyttää ja minkälainen olisi hyvä perehdyttäjä?

---

---

---

---

9. Mitä asioita teidän mielestänne tulisi käydä läpi uuden työntekijän kanssa?

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

KIITOS!

**HAASTATELTAVAT PEREHDYTTÄJINÄ (palveluesimiehet)**

1. Mitä mieltä olette Turun Tekstiilihuollon perehdytyksestä tällä hetkellä?

---

---

---

---

---

2. Mitä asioita teitte perehdytyksen suhteen ennen perehdytettävän henkilön saapumista?

---

---

---

---

---

3. Mitä odotatte perehdytettävältä itseltään, kun opetatte häntä? Entäpä esimieheltänne teidän suhteen?

---

---

---

---

---

---

4. Minkälaista palautetta saitte perehdytyksen ja työnopastuksen jälkeen? Perehdytettävältänne? Esimieheltänne?

---

---

---

---

---

5. Mitä te odotatte tulevalta perehdytyksen käsikirjalta? Mitä asioita perehdytyksen käsikirja pitäisi käsitellä teidän mielestä?

---

---

---

---

---

6. Kenen pitäisi uuden työntekijän perehdyttää?

---

---

---

---

7. Minkälainen olisi hyvä perehdyttäjä?

---

---

---

---

---

---

---

---

---

8. Kuinka pitkä perehdytysjakson pitäisi olla?

---

---

---

---

---

---

---

9. Ensimmäinen päivä

- Mitkä asiat ovat mielestänne ensimmäisen päivän tärkeimpiä juttuja?

---

---

---

---

---

---

10. Ensimmäinen viikko

- Mitä asioita teidän mielestänne tulisi käydä läpi uuden työntekijän kanssa 1. viikolla?

---

---

---

---

---

---

---

Kiitos!

## 9 Perehdytys pesulassa

Tämä kysely on osa opinnäytetyötäni, liiketalouden opintoihini. Opiskelen tradenomiksi Satakunnan Ammattikorkeakoulussa, Huittisten yksikössä.

Tutkimukseni avulla pyrin selvittämään, miten pesuloissa perehdytetään uusi työntekijä.

Teidän vastauksenne pohjalta saadaan arvokasta tietoa, miten pesuloissa uuden työntekijän perehdytysprosessi etenee. Tutkittavien henkilöllisyys ei tule julki missään tutkimuksen vaiheessa.

Kiitos ajastanne.

Antamamme tiedot ovat tutkimukseni kannalta erittäin tärkeitä!

Kaisa Schlesier

kaisha.lahtenmaki@student.samk.fi

040-7552170

### 10 Kysymys 1.



Kuka tai ketkä Teidän pesulassanne perehdyttävät uudet työntekijät?

--Valitse tästä--



Jos vastasit joku muu, niin tarkenna alla olevaan laatikkoon vastaustanne? Kuka tai ketkä Teidän pesulassanne perehdyttää uudet työntekijät?

### 11 Kysymys 2.



Millä tavoin Teillä perehdytetään uusi työntekijä? Vastaa alla olevaan laatikkoon.

### 12 Kysymys 3.



Millaisia ongelmia tai haasteita Teillä on tullut perehdytyksen aikana? Vastaa alla olevaan laatikkoon.

13 Kysymys 4.



Kuinka

kauan

Teidän

perehdytysjakso

kestää

keskimäärin?

--Valitse tästä--

14 Kysymys 5.



Mikäli Teillä on käytössä perehdytysopas, kerro mitä osa-alueita siinä on ja milloin se on otettu käyttöön? Kaipaisitko perehdytysoppaaseen jotain lisää? Vastaa alla olevaan laatikkoon.

15 Kysymys 6.



Mitä Teidän yrityksessänne perehdyttäjältä edellytetään? Vastaa alla olevaan laatikkoon.

16 Kysymys 7.



Millä tavoin perehdyttäjä tai perehdytettävä saa palautetta perehdytyksestä? Vastaa alla olevaan laatikkoon.

17     Kysymys 8.



Millä tavoin arvioitte perehdytyksen onnistumista? Vastaa alla olevaan laatikkoon.

18     Kysymys 9.



Tänne voitte kirjoittaa, mikäli haluatte kertoa vielä jotain perehdytykseen liittyen.



PEREHDYTYKSEN KÄSIKIRJA  
– *TURUN TEKSTIILIHUOLTO*

Syksy 2013



## Sisällysluettelo

- 1 JOHDANTO ..... **VIRHE. KIRJANMERKKIÄ EI OLE MÄÄRITETTY.**
- 2 TURUN TEKSTIILIHUOLTO OY**VIRHE. KIRJANMERKKIÄ EI OLE MÄÄRITETTY.**
  - 2.1 Organisaatio ..... **Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.**
  - 2.2 Toiminta-ajatus ..... **Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.**
- 3 PEREHDYTYS..... **VIRHE. KIRJANMERKKIÄ EI OLE MÄÄRITETTY.**
  - 3.1 Perehdyttäjä ja työnopastaja ..... **Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.**
  - 3.2 Ensimmäinen työpäivä ja tiedustelua **Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.**
  - 3.3 Perehdytyksen kesto ..... **Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.**
  - 3.4 Perehdytyksen tavoitteet pesulassa ... **Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.**
  - 3.5 Palautteen antaminen perehdytettävälle **Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.**
- 4 PALVELUESIMIES KERTO O PESULAN PELISÄÄNNÖT**VIRHE. KIRJANMERKKIÄ EI OLE MÄÄRITETTY.**
  - 4.1 Työvaatteet ..... **Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.**
  - 4.2 Työaika ..... **Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.**
  - 4.3 Tauot..... **Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.**
  - 4.4 Tupakointi..... **Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.**
  - 4.5 Puhelimen käyttö..... **Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.**
  - 4.6 Poissaolot..... **Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.**
  - 4.7 Ylityöt..... **Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.**
  - 4.8 Asiakkaiden omaisuus ..... **Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.**
  - 4.9 Palkanmaksu ..... **Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.**
  - 4.10 My-Laundry ..... **Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.**
- 5 PESULA PROSESSI TUTUKSI TYÖNOPASTAJAN KANSSA**VIRHE. KIRJANMERKKIÄ EI OLE MÄÄRITETTY.**
- 6 PESULAN TYÖPISTEIDEN KUVAUKSIA JA TYÖTURVALLISUUS**VIRHE. KIRJANMERKKIÄ EI OLE MÄÄRITETTY.**
  - 6.1 Likaisen pyykin vastaanottaminen, merkkauk ja lajittelu **Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.**
  - 6.2 Likapyykin nostaminen ..... **Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.**
  - 6.3 Henkilösuojaimeien käyttö likapyykin lajittelussa **Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.**
  - 6.4 Pyykin siirto pesukoneille, pesu ja kuivaus **Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.**
    - 6.4.1 Rullakoiden varastointi ja pesu **Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.**
  - 6.5 Viimeistely..... **Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.**
    - 6.5.1 Mankelointi ..... **Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.**
    - 6.5.2 Tunneliviimeistely ..... **Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.**
    - 6.5.3 Prässäys ..... **Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.**
    - 6.5.4 Viikkaus ..... **Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.**
    - 6.5.5 Ompelija ..... **Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.**
    - 6.5.6 Puhtaan pyykin pakkaaminen .. **Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.**
  - 6.6 Pesula työympäristönä..... **Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.**

- 6.7 Koneiden käyttö ja käynnistys ..... **Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.**  
6.8 Pesulatyö ja siivous ..... **Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.**  
6.9 Työsuojelu ja yleiset ohjeet ..... **Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.**  
6.10 Hätäpoistumistie ja ensiapu tarvikkeet **Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.**  
6.11 Hygienia..... **Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.**

#### **LIITTEET**

Liite 1 Perehdyttäjän muistilistalomake

Liite 2 Työnopastajan muistilistalomake

Liite 3 Pelastussuunnitelma

